



**TRABAJO DE GRADO**

**EFFECTIVIDAD DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS COMO APOYO AL SECTOR  
PRIVADO EN LA PANDEMIA DEL COVID-19: ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA  
INDUSTRIA DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN COLOMBIA**

**PRESENTADO POR:  
RICARDO ZAMBRANO INSUASTI**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS  
MAESTRÍA EN FINANZAS  
SANTIAGO DE CALI**

**2023**



**TRABAJO DE GRADO**

**EFFECTIVIDAD DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS COMO APOYO AL SECTOR  
PRIVADO EN LA PANDEMIA DEL COVID-19: ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA  
INDUSTRIA DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN COLOMBIA**

**PRESENTADO POR:**

**RICARDO ZAMBRANO INSUASTI**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de  
Magíster en Finanzas**

**Director del trabajo de grado: Víctor Alberto Peña Vargas Ph.D.**

**Profesor**

**Departamento de Contabilidad y Finanzas**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**Y ADMINISTRATIVAS**

**MAESTRÍA EN FINANZAS**

**SANTIAGO DE CALI**

**2023**

Santiago de Cali, 30 de enero de 2023

Doctor:

**Fabián Fernando Osorio Tinoco**

Decano

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Pontificia Universidad Javeriana

La Ciudad

De la manera más atenta, me permito hacerle entrega del trabajo de grado cuyo título es: Efectividad de las políticas públicas como apoyo al sector privado en la pandemia del COVID-19: Análisis del impacto en la industria de servicios de alojamiento en Colombia.

Espero que este trabajo cumpla con los requisitos académicos exigidos para optar por el título de Magíster en Finanzas, asimismo, que contribuya a cumplir los objetivos investigativos de la facultad.

Se suscribe de usted atentamente,



---

Ricardo Alberto Zambrano Insuasti

Cédula de ciudadanía: 12'997.997

Santiago de Cali, 30 de enero de 2023

Doctor:

**Fabián Fernando Osorio Tinoco**


Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Pontificia Universidad Javeriana

La Ciudad

Por medio de la presente me permito comunicarle, que en mi calidad de director de trabajo de grado he leído detenidamente el informe final del estudio titulado "*Efectividad de las políticas públicas como apoyo al sector privado en la pandemia del COVID-19: Análisis del impacto en la industria de servicios de alojamiento*", realizado por el estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Javeriana nombre: Ricardo Alberto Zambrano Insuasti, identificado con cédula de ciudadanía número 12'997.997, y considero que cumple con todos los requisitos requeridos para ser presentada a evaluación.


Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Víctor Alberto Peña Vargas PhD  
Director del Trabajo de Grado

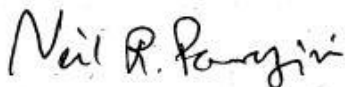
ARTÍCULO 23 de la resolución N° 13 de julio 6 de 1946

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de Tesis. Sólo velará porque no se publique nada contrario al dogma y a la moral católica y porque la Tesis no contenga ataques o polémicas puramente personales; antes bien, se vea en ellas al anhelo de buscar la Verdad y la Justicia”.

**“EFECTIVIDAD DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS COMO APOYO AL SECTOR PRIVADO EN LA PANDEMIA DEL COVID-19: ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA INDUSTRIA DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN COLOMBIA”** Aprobado por el Comité de Trabajos de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Pontificia Universidad Javeriana para optar por el título de Magíster en Finanzas.



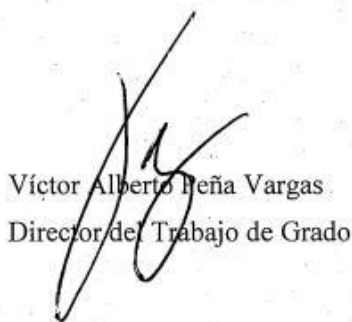
Fabian Fernando Osorio Tinoco  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas



Neil Ramaswami Paragiri  
Director  
Maestría en Finanzas



Samith Escobar Sarkar  
Jurado



Víctor Alberto Peña Vargas  
Director del Trabajo de Grado

Santiago de Cali, marzo de 2023

## CONTENIDO

1	GLOSARIO	12
2	INTRODUCCIÓN	13
3	JUSTIFICACIÓN	17
4	OBJETIVOS	18
4.1	<i>OBJETIVO GENERAL</i>	18
4.2	<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	18
5	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN COLOMBIA	20
5.1	<i>Descripción del mercado de servicios de alojamiento</i>	20
5.2	<i>Aporte del servicio de alojamiento a la economía colombiana</i>	22
5.3	<i>Impacto de la pandemia a la actividad de servicios de alojamiento</i>	24
5.4	<i>Medidas tomadas por los empresarios del segmento de servicios de alojamiento</i>	26
6	POLÍTICAS PÚBLICAS, CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN	27
6.1	<i>Características de las políticas públicas</i>	27
6.2	<i>Lineamientos para la evaluación de políticas públicas</i>	28
7	POLÍTICAS PÚBLICAS IMPLEMENTADAS EN COLOMBIA PARA APOYAR A LAS EMPRESAS	29
7.1	<i>Políticas públicas para el financiamiento</i>	30
7.2	<i>Políticas públicas para la protección del trabajo</i>	36
7.3	<i>Políticas públicas para la reactivación de la economía</i>	37
8	ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO	38
8.1	<i>Metodología de investigación</i>	38
8.1.1	<i>Tipo de investigación</i>	38
8.1.2	<i>Variables del instrumento</i>	40
8.1.3	<i>Método de análisis del instrumento</i>	41
8.1.4	<i>Muestra</i>	44
8.2	<i>Resultados del estudio</i>	46
8.2.1	<i>Impacto de la pandemia</i>	47
8.2.2	<i>Medidas tomadas por la empresa</i>	51

8.2.3	<i>Políticas públicas a las que se acogió o de las que se benefició la empresa</i>	52
8.2.4	<i>Efectividad de las medidas del gobierno</i>	58
8.3	<i>Análisis del estudio</i>	61
8.3.1	<i>Acceso a las medidas de apoyo del gobierno</i>	62
8.3.2	<i>Análisis de impacto de las medidas del gobierno</i>	65
8.3.3	<i>Análisis de las medidas de financiamiento</i>	68
8.3.4	<i>Análisis de las principales acciones emprendidas por los establecimientos</i>	70
8.3.5	<i>Análisis de resultados obtenidos de una muestra de fuentes secundarias</i>	70
9	CONCLUSIONES	76
10	ANEXOS	80
10.1	<i>Anexo 1. Modelo de carta enviada</i>	80
10.2	<i>Anexo 2. Lista de preguntas del instrumento</i>	81
11	REFERENCIAS	87

## LISTA DE FIGURAS Y TABLAS

### FIGURAS

Figura 1.	Participación del sector turismo en la economía .....	20
Figura 2.	Número de hoteles en Colombia, crecimiento .....	21
Figura 3.	Producto Interno Bruto – PIB, alojamiento y servicios de comida .....	22
Figura 4.	Tasa de crecimiento, Producto Interno Bruto – PIB.....	23
Figura 5.	Empleo en servicios de alojamiento y de comida, total nacional.....	24
Figura 6.	Porcentaje de ocupación por número de habitación .....	25
Figura 7.	Tasa de intervención de política monetaria .....	31
Figura 8.	Caracterización de la muestra.....	45
Figura 9.	Distribución de encuestas por ciudad .....	46
Figura 10.	Pregunta 7 Cuánto cambiaron los indicadores por el confinamiento .....	47
Figura 11.	Pregunta 8 Efecto de la pandemia en la operación .....	48
Figura 12.	Pregunta 9 Principales problemas enfrentados durante el confinamiento.....	49
Figura 13.	Pregunta 11 Medidas implementadas en la empresa.....	51

Figura 14. Distribución del porcentaje de rechazo de solicitudes por clase de establecimiento ..	54
Figura 15. Distribución del porcentaje de prorrogas de pago de créditos por clase de establecimiento .....	54
Figura 16. Distribución del porcentaje de empresas que aplicó la exención de IVA .....	56
Figura 17. Distribución del porcentaje de establecimiento que accedió al subsidio PAEF.....	58
Figura 18. Distribución promedio de acceso a medidas del gobierno .....	62
Figura 19. Comportamiento de tasas en créditos de redescuento .....	69
Figura 20. Ingreso, crecimiento promedio muestra .....	72
Figura 21. Rentabilidad promedio de la muestra .....	73
Figura 22. Ciclo de caja promedio de la muestra.....	73
Figura 23. Estructura de capital promedio muestra .....	74
Figura 24. Relación de apalancamiento (pasivo / patrimonio), promedio de la muestra.....	75

### **TABLAS**

Tabla 1. Promedio de ocupación por número de habitación.....	25
Tabla 2. Créditos otorgados a empresas con garantía del FNG .....	35
Tabla 3. Créditos empresariales redefinidos a través del PAD.....	35
Tabla 4. Listado de variables del instrumento de investigación .....	40
Tabla 5. Variación de los indicadores, según la clasificación de los establecimientos .....	47
Tabla 6. Pregunta 10. Evolución de principales indicadores .....	50
Tabla 7. Pregunta 12 Indique su experiencia utilizando medidas de financiamiento .....	53
Tabla 8. Pregunta 13 Indique su experiencia utilizando medidas de liquidez .....	55
Tabla 9. Pregunta 14 Indique su experiencia utilizando medidas de protección al empleo .....	57
Tabla 10. Pregunta 15 Indique el impacto que cada medida de reactivación tuvo en su negocio.....	59
Tabla 11. Pregunta 16 Destinación de recursos recibidos de medidas de financiamiento .....	60
Tabla 12. Pregunta 17 Está de acuerdo o en desacuerdo con las medidas del gobierno .....	60
Tabla 13. Medidas de mayor acceso por parte de los establecimientos.....	63
Tabla 14. Medidas consideradas de mayor apoyo .....	63
Tabla 15. Medidas consideradas que no ayudaron .....	64
Tabla 16. Medidas con menor acceso por parte de los establecimientos.....	64

Tabla 17. Medidas menos conocidas por parte de los establecimientos .....	65
Tabla 18. Cantidad y proporción de empresas que se acogieron o no a medidas del gobierno....	66
Tabla 19. Resultados prueba U de Mann-Whitney .....	66
Tabla 20. Resultados prueba U de Mann-Whitney para medidas de empleo .....	67
Tabla 21. Comparativo de resultados obtenidos tipo de fuentes .....	75

## **RESUMEN**

La enfermedad causada por virus Covid-19 causó una crisis sanitaria que fue declarada pandemia por la Organización mundial de la salud el 11 de marzo de 2020. Para afrontar esta crisis sanitaria, los gobiernos de la mayor parte del mundo tomaron medidas buscando reducir la velocidad del contagio, medidas como el cierre de fronteras y la implementación de cuarentenas obligatorias que derivaron en una profunda crisis económica.

Con las restricciones a la movilidad y las rutas de vuelos nacionales e internacionales suspendidas, el sector turístico fue uno de los más afectados al verse imposibilitado a prestar sus servicios y no poder recurrir a modelos de negocio alternos para generar ingresos.

En medio de este panorama complejo, fue necesario implementar diversas estrategias para ayudar al sector hotelero a sobrellevar la situación de iliquidez a la que se enfrentó por la drástica reducción del ingreso, estrategias encaminadas a preservar el empleo, a apoyar las necesidades sociales y posteriormente, a reactivar la economía.

Este trabajo de grado tiene por objetivo general evaluar el impacto de las políticas públicas como apoyo al sector privado en la pandemia del COVID-19, mediante el análisis del impacto en la industria de servicios de alojamiento en Colombia. El desarrollo de este objetivo se cimentó en el enfoque de investigación descriptiva y explicativa, para ello se diseñó un instrumento

investigación, mediante la cual se recopilaron datos de 351 empresas que participaron en la investigación, dedicadas a la actividad de alojamiento en 160 ciudades y municipios de 29 departamentos del país.

En el contenido del estudio, en primer término se describe el mercado de los servicios de alojamiento, su impacto en la economía colombiana y la afectación que tuvo en el contexto de la crisis derivada de la pandemia del Covid-19, posteriormente, se presenta una categorización de las principales medidas de política pública tomadas por el gobierno nacional las cuales son objeto de análisis de este estudio, finalmente, se presentan los resultados obtenidos en la investigación y análisis de la efectividad de las medidas estudiadas.

El análisis estadístico de los datos obtenidos a través del instrumento aplicado en las empresas del sector de servicios de alojamiento participantes de la investigación permitió evidenciar que no existe una diferenciación significativa en la evolución de los indicadores financieros y económicos entre las empresas que accedieron a medidas de apoyo ofrecidas por el gobierno y las que no. De lo anterior se concluyó que las medidas a las que se hace referencia no lograron la efectividad esperada.

Adicionalmente, se logró identificar las medidas con mayor y menor nivel de acceso por parte de los empresarios del sector de servicios de alojamiento, las que contribuyeron a mejorar sus indicadores financieros y los obstáculos que impidieron una mayor cobertura.

**Palabras clave:**

**Políticas públicas, programas de apoyo, hotelería y servicios de alojamiento, COVID-19, pandemia, evaluación de impacto.**

## 1 GLOSARIO

- **BANCÓLDEX:** Banco de Comercio Exterior de Colombia
- **CEPAL:** Comisión Económica para América Latina.
- **CIIU:** Clasificación Industrial Internacional Uniforme.
- **COMPES:** Consejo Nacional de Política Económica y Social
- **COTELCO:** Asociación Hotelera y Turística de Colombia.
- **COVID-19:** enfermedad causada por coronavirus 2019.
- **CPTUR:** Centro de Pensamiento Turístico de Colombia.
- **DANE:** Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
- **FMI:** Fondo Monetario Internacional.
- **FNG:** Fondo Nacional de Garantías.
- **INS:** Instituto Nacional de Salud.
- **OIT:** Organización Internacional del Trabajo.
- **OMS:** Organización Mundial de la Salud.
- **OPS:** Organización Panamericana de la Salud.
- **OMT:** Organización Mundial del Turismo.
- **PAEF:** Programa de Apoyo al Empleo Formal.
- **PAD:** Programa de Acompañamiento al Deudor.
- **PAP:** Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios.
- **PNUD:** Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- **SIIS:** Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades.
- **TIPM:** Tasa de Inversión de Política Monetaria.

## 2 INTRODUCCIÓN

Tras superar los 100.000 casos confirmados a nivel global de la enfermedad causada por el coronavirus 2019 conocida como Covid-19, el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud declara que esta enfermedad fue catalogada como pandemia (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

Este hecho trajo consigo efectos sin precedentes a nivel mundial, no solo en lo concerniente a salud pública por el numero víctimas mortales, sino también, por las implicaciones de carácter social y económico que se acentuaron por la rapidez de la propagación en un contexto de globalización, junto con la necesidad de tomar medidas de política pública para contener el costo humano, medidas que detuvieron el ritmo de vida habitual y la actividad económica (Roshen & Warwick, 2020).

Pese a lo anterior, de acuerdo con la OMS, entre 2020 y 2021 el número de muertes por Covid-19 a nivel global ascendió a 14,9 millones, cifra que no solo refleja la dimensión de la pandemia, sino también, la imperiosa necesidad, en la que se vieron inmersos los diversos gobiernos nacionales, de tomar decisiones de política pública para salvaguardar la vida de sus ciudadanos, aunque dichas medidas tendrían efectos colaterales en sus economías (Naciones Unidas, 2022).

En el caso de Colombia, de acuerdo con el Instituto Nacional de Salud, desde el inicio de la pandemia y hasta finales de 2022, se presentaron 6,3 millones de casos de contagios y más de 142 mil muertes causadas por Covid-19, ocupando el puesto 29 de mayor número de muertes por millón de habitantes a nivel mundial y el puesto 5 en Latino América (Instituto Nacional de Salud, 2022).

Como consecuencia inmediata de la pandemia, el cierre de fronteras y las restricciones a la movilidad, condujeron a detener del aparato productivo, a la interrupción de las cadenas de suministro, a la reducción del volumen del comercio mundial de mercancías, a la contracción del sector de los servicios y, en general, a una distorsión de la oferta y la demanda que derivó en la mayor crisis económica que haya existido de manera simultánea en diversos países alrededor del mundo. En este escenario, la economía mundial experimentó una caída de 3,1% en 2020, en 2021 se presentó un efecto rebote con un crecimiento de 6,1% y en 2022 en un contexto enmarcado por la invasión de la Federación de Rusia a Ucrania, el proceso de reactivación se desaceleró y se espera que el crecimiento sea de 3.1% por debajo de las estimaciones de inicio del año (CEPAL, 2022).

En este contexto de crisis, muchos gobiernos recurrieron a políticas monetarias y fiscales expansivas para dinamizar la economía. Estas políticas, junto con un incremento en los costos de alimentos, repercutieron en una dinámica inflacionaria

A nivel local, las repercusiones en la economía colombiana se han caracterizado por tener mayor intensidad que en otros países de la región, y a su vez, el proceso de recuperación se presenta con menor dinamismo que en otros países. Lo anterior se pone de manifiesto en diversos indicadores, por citar dos ejemplos, el debilitamiento de la moneda frente al dólar y la inflación, que en los dos casos alcanzaron niveles históricos en Colombia, manteniendo una tendencia estable, mientras que en la región estos indicadores presentaron crecimientos menos pronunciados y su tendencia comenzó a ceder a finales de 2020.

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia declaró la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19 el 11 de marzo de 2020 y su vigencia se extendió hasta junio de 2022. A partir de ese momento, el gobierno nacional tomó medidas de política pública tendientes

a mitigar los efectos de la enfermedad, al apoyo social y al fomento de la economía (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

El confinamiento se constituyó en el principal instrumento para atender la emergencia sanitaria mediante la reducción del ritmo del contagio, esta política tuvo vigencia entre el 25 de marzo y el 31 de agosto de 2020. Durante ese periodo, al igual que en el resto del mundo, esta política repercutió en una fuerte recesión económica con las mismas características de la comentadas previamente (Presidencia de la República de Colombia, 2020).

De otra parte, fueron diversas las medidas destinadas a la protección del empleo y a la reactivación de la economía, entre ellas se destacan: los subsidios para el pago de salarios y primas, la disminución temporal de la cotización al Sistema General de Pensiones, las líneas de crédito y garantías a través del Fondo Nacional de Garantías, la suspensión de algunos impuestos y sobretasas. Sobre estas medidas se hace necesario evaluar si las medidas cumplieron con sus objetivos.

Continuando con la línea del estudio “*Efectividad de las políticas públicas como apoyo al sector privado en la pandemia del Covid-19*” donde se hizo un análisis del impacto en PYMES del sector comercio del Valle del Cauca (Ramos, 2022), en el presente trabajo se hace una extensión de dicho estudio para analizar el impacto de las mencionadas políticas públicas en la industria de servicios de alojamiento en Colombia.

El objetivo de esta investigación consistió en determinar la efectividad de las políticas públicas como apoyo al sector privado en la pandemia del COVID-19, específicamente, a la industria de servicios de alojamiento en Colombia. Su desarrollo se enfocó en una investigación de tipo descriptivo y explicativo. En la investigación se utilizó un instrumento aplicado a empresas

dedicadas a la actividad de alojamiento, mediante la cual se recopilaron datos de 351 empresas de un total de 46.138 empresas de 160 ciudades y municipios de 29 departamentos del país. La información obtenida permite conocer y analizar impacto de la pandemia sobre el sector, medidas tomadas por las empresas, políticas públicas a las que se acogió o de las que se benefició la empresa y su efectividad.

Este trabajo de grado consta de tres bloques temáticos: en el primero, a manera de contexto, se describe el impacto económico de la pandemia de Covid-19, enfatizando en el panorama del sector hotelero en Colombia; en el segundo bloque se conceptualiza sobre las políticas públicas, describiendo su clasificación y los métodos de evaluación; finalmente, se aborda el estudio de la efectividad de las políticas públicas en las empresas de los sectores hoteleros y de servicios de alojamiento, para ello se describe la metodología, se presentan los resultados y se analizan los resultados obtenidos de fuentes primarias y secundarias.

Las conclusiones de este estudio pretenden ser la base para la evaluación de políticas públicas a implementar en tiempos de crisis, no solo para los sectores hotelero y de servicios de alojamiento, sino también para otros sectores de la economía.

### 3 JUSTIFICACIÓN

En su informe sobre el desarrollo mundial, el Banco Mundial afirma que: “*Idealmente, los Gobiernos deberían diseñar políticas para abordar todas las áreas en las que la pandemia ha dejado al descubierto o ha exacerbado las fragilidades económicas: la estabilidad del sector financiero, el marco legal de insolvencia para hogares y empresas, el acceso al crédito y la sostenibilidad de la deuda pública*” (Banco Mundial, 2022).

En atención a las problemáticas que se presentaron los ámbitos social y económico como consecuencia de la pandemia del Covid-19, el gobierno nacional de Colombia intervino implementando una serie de estrategias que tienen como parte final del proceso la evaluación de los resultados y los logros alcanzados (Pino Montoya, 2017).

En materia económica, las estrategias implementadas por el gobierno buscaban contribuir a la sostenibilidad de las empresas, evitar la destrucción del empleo y asegurar el ingreso de los trabajadores y la sociedad. En general estas medidas estaban dirigidas a todos los sectores de la economía y, por tanto, la evaluación de los resultados obtenidos se realiza de manera macro.

Considerando que cada sector y segmento de la economía tiene: su propia dinámica, un nivel de aporte a la economía y un diferenciado grado de vulnerabilidad ante los elementos que hacen parte de la crisis, se pone de manifiesto la necesidad de realizar estudios de impacto específicos por sector y segmento de la economía. La finalidad de dichos estudios es servir de punto de partida en las fases de diagnóstico, diseño e implementación de futuras estrategias que tengan como propósito atender crisis como la presentada en 2020.

En el informe “*La vulnerabilidad del empleo a la emergencia de COVID19*” se identifica a la actividad de alojamiento y restaurantes como una de las 16 actividades más vulnerables a la

parálisis y con mayor riesgo de destrucción del empleo. Según este informe, estas actividades aportan el 10% de PIB y genera cerca de 9 millones de empleos en el país (Grupo de investigación en macroeconomía de la Facultad de Economía de la Universidad de los Andes, 2020).

En particular, se sector de alojamiento y servicios de comidas antes de la pandemia representaban el 3,8% del PIB del país y participaba con el 7,1% del total nacional de empleos con más de 21.000 puestos de trabajo, durante 2020 el aporte de este sector al PIB bajó a 3,0% y la participación en el empleo cayó a 6,5%.

Teniendo en cuenta la dimensión de este sector y su potencial de aporte a la economía y a la generación de empleo en el país, se planteó la presente investigación para evaluar efectividad de las políticas públicas como apoyo al sector privado en la pandemia del Covid-19, mediante el análisis específico del impacto en la industria de servicios de alojamiento en Colombia.

## **4 OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la efectividad de las políticas públicas que el gobierno de Colombia ofreció para la reactivación de la economía tras la crisis derivada de pandemia causada por el Covid-19, a través de un estudio descriptivo realizado sobre un grupo de empresas pertenecientes a la actividad de servicios de alojamiento a nivel nacional.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Presentar un contexto el mercado de servicios de alojamiento en Colombia, describiendo su tamaño, su aporte a la economía nacional y el impacto sufrido por la crisis sanitaria ocasionada por la enfermedad del Covid-19.

Medir las políticas públicas implementadas por el gobierno durante la pandemia, con mayor eficiencia en el segmento de alojamiento a nivel nacional.

Establecer el nivel de cobertura que las políticas tuvieron tanto en las ciudades capitales, como en los demás ciudades y municipios del país, diferenciando el acceso a las medidas por parte de establecimientos de pequeño y gran tamaño, asimismo, analizar los obstáculos que se presentaron para el acceso a los programas de apoyo ofrecidos por el gobierno.

Evidenciar si desde la óptica de los empresarios del sector hotelero, las acciones que tomadas por el gobierno fueron las correctas o no en pro del apoyo del segmento de servicios de alojamiento en durante la crisis del Covid-19.

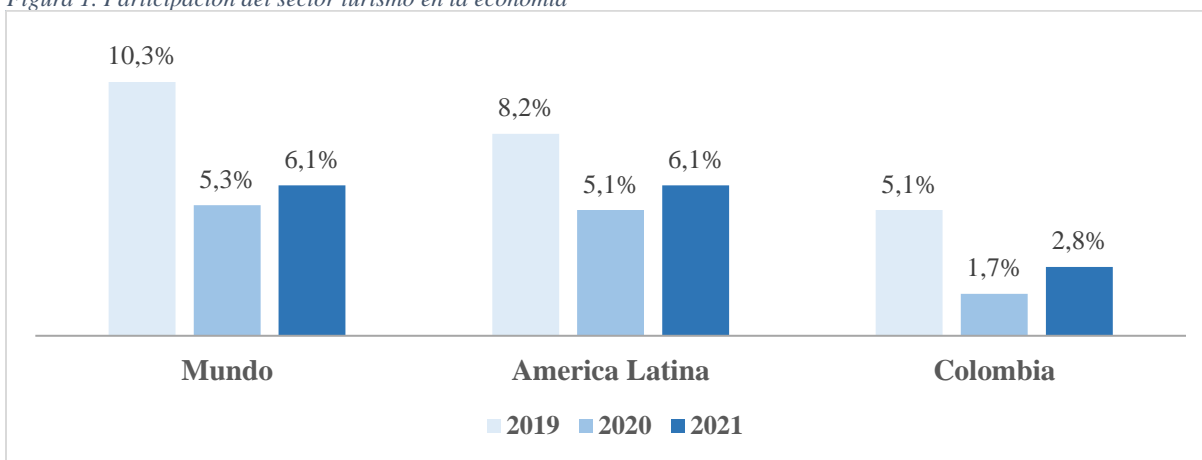
## 5 SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN COLOMBIA

En este capítulo se hace una reseña del sector de servicios de alojamiento en Colombia, inicia con la descripción del mercado y su evolución en los últimos años, continúa indicando el aporte del sector a la economía, la afectación que tuvo por la crisis de la pandemia de Covid-19 y finalizada mencionando lagunas de las medidas tomadas por parte de los empresarios para encarar los problemas presentados en la mencionada crisis.

### 5.1 Descripción del mercado de servicios de alojamiento

En líneas generales, el sector del turismo hace una importante contribución a las economías a todo nivel. En 2021 este sector aportó el 6,1% de producto interno bruto tanto a nivel global como en Latinoamérica, por su parte, en Colombia este aporte fue de 2,8% (World Travel & Tourism Council WTTC, 2022).

Figura 1. Participación del sector turismo en la economía



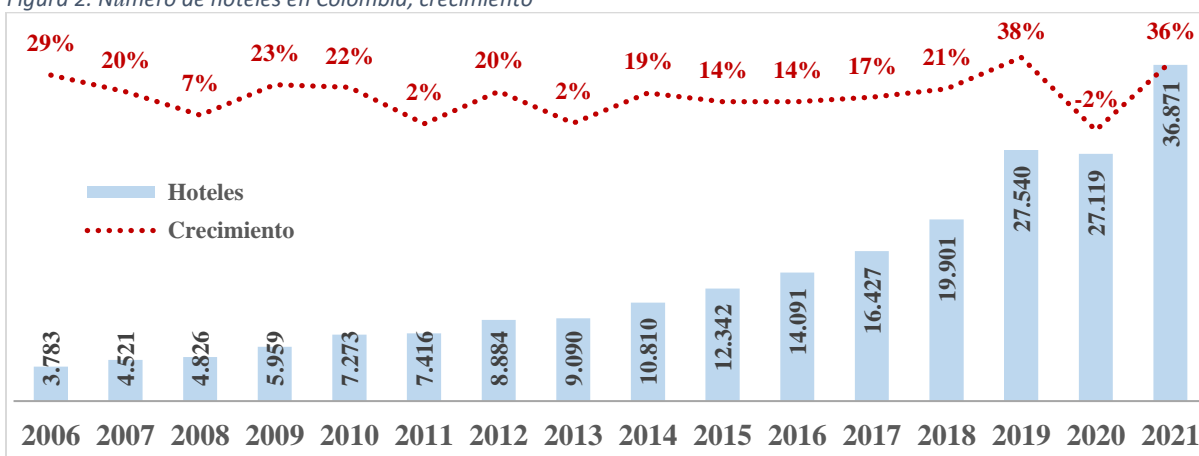
Fuente: elaboración propia a partir de Informe de Impacto Económico (EIR) - WTTC

En Colombia el número de hoteles y de servicios de alojamiento presentan un crecimiento constante a través del tiempo, en los cinco años anteriores a la pandemia el crecimiento medio fue

de 21%, mientras que en 2020 se registró un decrecimiento de 2% con un repunte posterior de 36% en 2021, tal como se puede apreciar en la figura 1 (Statista, 2022).

Entre 2003 y 2017, el ritmo del crecimiento del número de hoteles en Colombia fue impulsado por un estímulo consistente en la exención del pago de impuesto de renta durante 30 años a los proyectos cuya construcción iniciase antes de 31 de diciembre de 2017. Con esta política el gobierno buscó no solo fomentar la actividad de servicios de alojamiento, sino también dinamizar las actividades conexas al turismo como lo son los restaurantes, transporte, cultura y el entretenimiento. Buscando con ello la generación de empleo y en general, la irrigación de beneficios económicos a la sociedad (Preseidencia de la República de Colombia, 2016).

Figura 2. Número de hoteles en Colombia, crecimiento



Fuente: elaboración propia a partir de (Statista, 2022)

En 2020 el número de hoteles y de establecimientos de alojamiento se aproxima a 40.000. De acuerdo con la Asociación Hotelera y de Turismo de Colombia COTELCO, se estima que este sector genera 110.000 empleos directos.

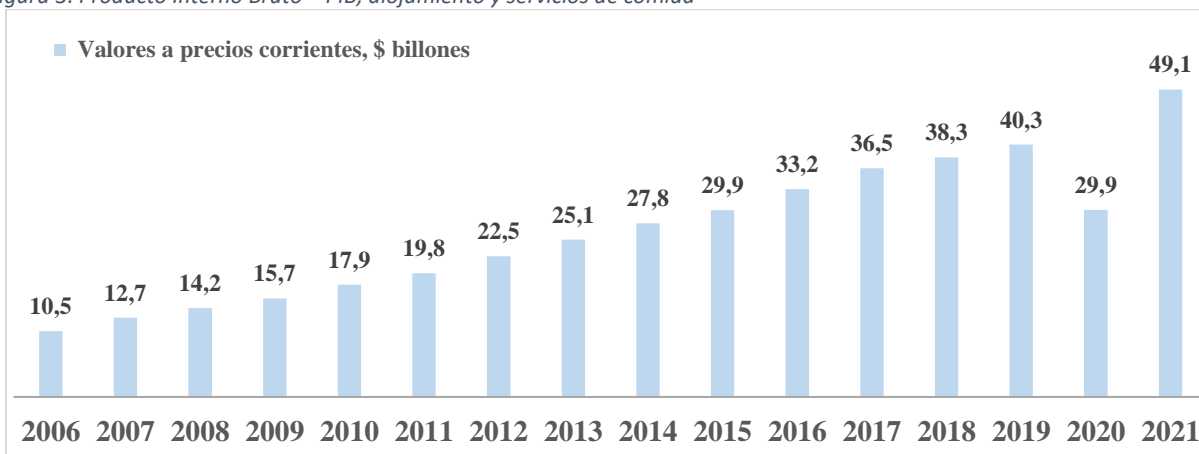
La actividad de servicios de alojamiento, de acuerdo con la modalidad de servicio que ofrecen, está compuesta por diversos tipos de empresas entre las que se destacan:

- Hoteles
- Centros vacacionales
- Servicio de alojamiento por horas
- Apartahoteles
- Hostales
- Zonas de camping y parques para vehículos recreacionales

## 5.2 Aporte del servicio de alojamiento a la economía colombiana

Junto con los servicios de comida, la actividad de alojamiento pertenece al grupo de actividades terciarias. Durante los cinco anteriores años a la pandemia, estas actividades participaron con 3.8% del producto interno bruto, durante el año del confinamiento se redujo a 3.0% y en 2021 presentó un repunte alcanzando 4.2% de participación.

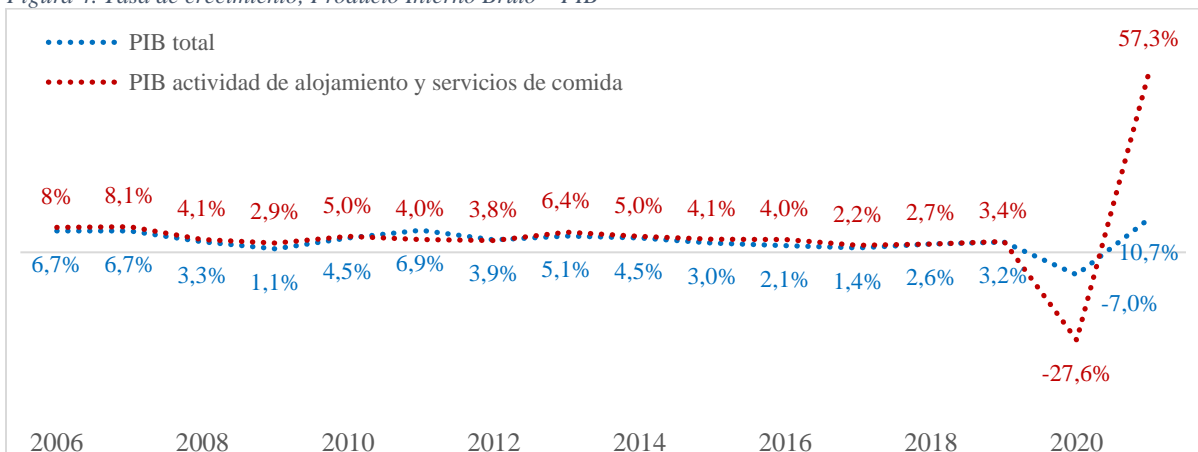
Figura 3. Producto Interno Bruto – PIB, alojamiento y servicios de comida



Fuente: elaboración propia a partir de Cuentas nacionales anuales - Base 2015 – DANE

En la figura 4 se puede apreciar como la variación del PIB de la actividad de alojamiento y servicios de comida en 2020 cae con mayor fuerza que el PIB nacional.

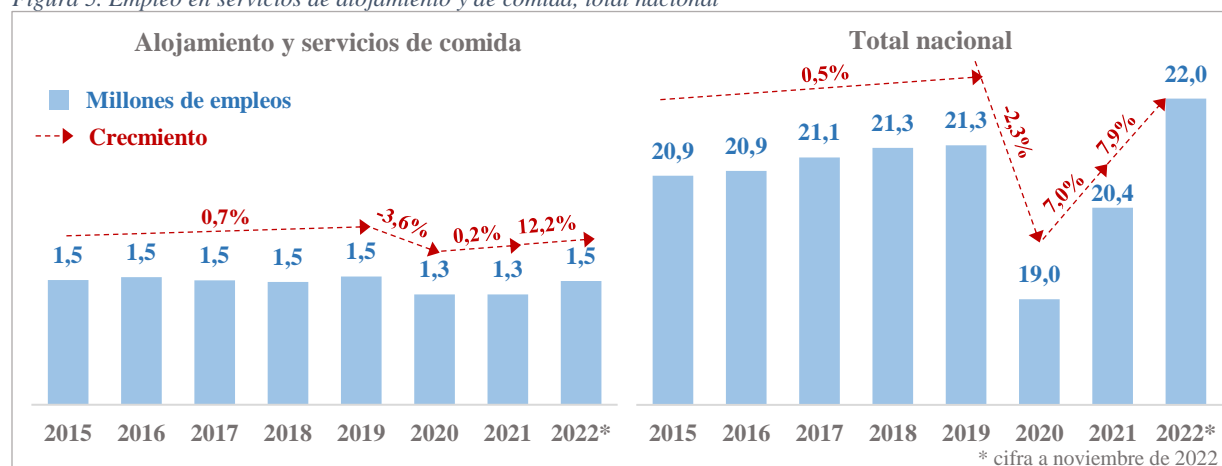
Figura 4. Tasa de crecimiento, Producto Interno Bruto – PIB



Fuente: elaboración propia a partir de Cuentas nacionales anuales - Base 2015 - DANE

Si bien este indicador muestra el comportamiento de la actividad de alojamiento y servicios de comida, en lo relacionado exclusivamente a alojamiento no se reflejan con total claridad el impacto de la pandemia, ya que está impulsado primordialmente por el comportamiento de la actividad de servicios de alimentos que en reglamentación del confinamiento fue considerada como una de las excepciones, permitiéndose: *“la comercialización de los productos de los establecimientos y locales gastronómicos mediante plataformas de comercio electrónico o por entrega a domicilio”*. Por el lado de alojamiento las excepciones contemplaban: *“Las actividades de la industria hotelera para atender a sus huéspedes, estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19”*. De tal manera que, al no haber ingreso de turistas extranjeros y ni circulación de turistas nacional, los servicios de alojamiento estuvieron restringidos casi en su totalidad.

Figura 5. Empleo en servicios de alojamiento y de comida, total nacional



Fuente: elaboración propia a partir del registro estadístico de relaciones laborales del DANE

De acuerdo con el DANE, durante los cinco años previos a la pandemia, el empleo generado por las actividades de alojamiento y de servicios de comida, creció 20 puntos básicos por encima del crecimiento del empleo a nivel nacional, como se puede observar en la figura 5, asimismo, la caída de este indicador en 2022 fue mayor en los empleos de servicios de alojamiento y comida con respecto al total nacional y su recuperación se presentó hacia 2022 mientras que a nivel nacional inició en 2021 (DANE, 2022).

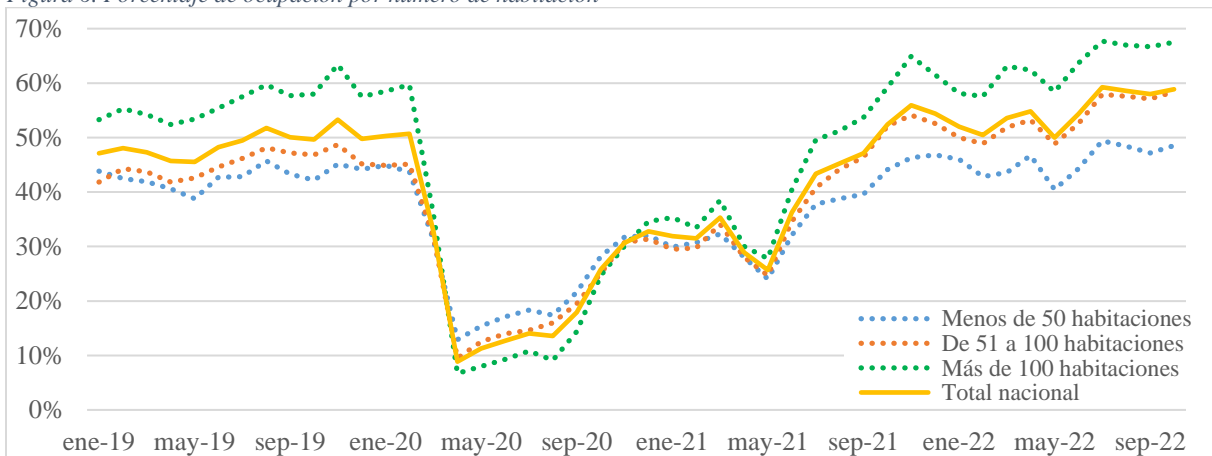
Continuando con las cifras del DANE, ante de la pandemia, la participación del empleo generado por la actividad de alojamiento y servicios de comida fue en promedio de 7,1%, entre abril de 2020 y noviembre de 2022 este indicador pasó a 6,5%. La capacidad de generación de empleo junto con la participación de sector en el PIB mencionada previamente, reflejan el potencial de esta actividad y su aporte a la economía del país.

### 5.3 Impacto de la pandemia a la actividad de servicios de alojamiento

Uno de los sectores con mayor afectación por el cierre de fronteras fue el turismo que se vio imposibilitado a prestar sus servicios. A diferencia de otros sectores de la economía, por su

naturaleza la actividad de servicios de alojamiento no pudo implementar planes alternos para seguir operando, como fue el caso del sector comercio donde las ventas en línea fue una alternativa de continuidad. Por el contrario, el sector hotelero se vio abocado a la reducción de operación, a parálisis y en muchos casos, a cierres permanentes.

Figura 6. Porcentaje de ocupación por número de habitación



Fuente: elaboración propia a partir de la Encuesta Mensual de Alojamiento - Ema del DANE

De acuerdo con la Encuesta Mensual de Alojamiento (EMA) producida por el DANE, la ocupación de hotelera bajó a niveles de 12% durante los meses de confinamiento, los ingresos en 2019 decrecieron en 49% con respecto al año anterior y el índice de empleados ocupados cayó 52% en durante el mismo periodo.

Tabla 1. Promedio de ocupación por número de habitación

Periodo	Número de habitaciones			Total nacional
	menos de 50	de 51 a 100	más de 100	
2019	42,8%	45,1%	56,5%	48,8%
2020	26,2%	24,6%	25,1%	25,1%
Confinamiento <sup>1</sup>	16,2%	13,3%	8,8%	12,1%
2021	35,9%	39,2%	45,5%	40,7%
2022-10	45,7%	53,6%	63,2%	55,0%

Fuente: elaboración propia a partir de la Encuesta Mensual de Alojamiento - Ema del DANE

<sup>1</sup> Confinamiento: promedio entre abril y agosto de 2020.

La caída en la ocupación reducción del ingreso generando una situación de iliquidez que dificultó el pago de nómina y obligaciones operativas y financiera. Consecuentemente afectó el empleo viéndose forzados a implementar estrategias como vacaciones colectivas, suspensión de contratos y despidos.

#### **5.4 Medidas tomadas por los empresarios del segmento de servicios de alojamiento**

Como se señaló anteriormente, el sector turismo tuvo un fuerte impacto en el desarrollo de su actividad, ante lo cual los empresarios hoteleros implementaron medidas que se pueden clasificar en dos grupos:

El primero corresponde a las medidas de reacción inmediata ante el cese de operaciones y la falta de liquidez, gran parte de los establecimientos adoptaron figuras como vacaciones colectivas, días de descanso compensatorio y anticipo de vacaciones, medidas que dejaban en receso a los trabajadores manteniendo sus ingresos, pero que no eran sostenibles en el mediano plazo. Por parte de algunas empresas del sector se implementó la medida de suspensión temporal del trabajo que tiene cabida en el marco jurídico colombiano para eventos de fuerza mayor y casos fortuitos, pero que dejó a muchos trabajadores sin ingresos durante el periodo de suspensión (Díaz Soto, 2021).

En el segundo grupo de medidas tomadas por los empresarios se encuentran las orientadas a preparar a los establecimientos para la fase de reactivación, entre estas medidas se destaca la implementación de protocolos de bioseguridad para salvaguarda la salud de trabajadores, huéspedes y proveedores, y al mismo tiempo utilizarla como una estrategia de *marketing* generando confianza en los usuarios.

Considerando lo anterior, se hizo imperativo la intervención por parte del gobierno nacional para complementar las acciones tendientes a la protección del sector, intervención que, como objeto del presente trabajo, será descrita y analizada en adelante.

## **6 POLÍTICAS PÚBLICAS, CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN**

Es preciso denotar que, se entiende por política pública al conjunto de acciones de un gobierno, encaminadas a solucionar una problemática de carácter social, con la particularidad de que el desarrollo de una política pública parte de un proceso democrático y participativo, y que su finalidad es garantizar el goce de un derecho constitucional. En este sentido, Torres & Santander describen las políticas públicas como “*la materialización de la acción del Estado, el puente visible entre el gobierno y la ciudadanía*” (2013).

En los modelos de desarrollo e implementación de políticas públicas se incorporan, como elemento esencial, la medición de los resultados y de posibles impactos. Es habitual que las políticas tengan continuos ajustes en función de la medición de resultados, como de cambios en el contexto en que se aplicaron (Nascentes Da Silva, 2021).

### **6.1 Características de las políticas públicas**

De acuerdo con la CEPAL, las políticas públicas se pueden definir como a las acciones que conducen a dar soluciones específicas a los asuntos públicos, asimismo, una buena política pública es aquella cuyas acciones corresponden a un objetivo político definido democráticamente, es desarrollada por el sector público y cuentan con la participación de la comunidad y el sector privado (Lahera, 2004).

Continuando con Cepal, las políticas públicas de excelencias presentan las siguientes características:

- *“Fundamentación amplia y no sólo específica*
- *Estimación de costos y de alternativas de financiamiento*
- *Factores para una evaluación de costo-beneficio social*
- *Beneficio social marginal comparado con el de otras políticas*
- *Consistencia interna y agregada*
- *De apoyos y críticas probables*
- *Oportunidad política*
- *Lugar en la secuencia de medidas pertinentes*
- *Claridad de objetivos*
- *Funcionalidad de los instrumentos*
- *Indicadores (costo unitario, economía, eficacia, eficiencia).”*

En línea con las características descritas, el presente estudio se enfoca en evaluar el cumplimiento de los objetivos de las políticas estudiadas, a través del análisis de la evolución de los indicadores y del beneficio social generado.

## **6.2 Lineamientos para la evaluación de políticas públicas**

En Colombia, la Constitución Política en su artículo 343, designa al Departamento Nacional de Planeación (DNP), para ejercer el diseño y la organización de los sistemas de evaluación de gestión y resultados de la administración pública (República de Colombia, 1991).

A su vez, la DNP cumple con este mandato constitucional a través de la Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas (DSEPP), quien tiene como una de sus funciones *“velar por la adecuada ejecución de las políticas públicas, con el finde garantizar que el accionar*

*del Estado se refleje en resultados tangibles, que en efecto contribuyan a mejorar las condiciones socioeconómicas de la población”*

A continuación, se presenta un extracto de las actividades contenidas en el documento Guía Metodológica para el Seguimiento y la Evaluación a Políticas Públicas, las cuales se desarrollaron en la elaboración del presente estudio (Departamento Nacional de Planeación, 2014).

- Identificar a los involucrados
- Recopilar y analizar información relacionada con la política a evaluar
- Elaborar la cadena de valor de la política
- Identificar los problemas y necesidades asociadas a la cadena de valor
- Definir el alcance de la evaluación
- Definir un cronograma para el desarrollo de la evaluación
- Ejecutar la evaluación
- Elaboración recomendaciones
- Publicar los resultados de la evaluación

## **7 POLÍTICAS PÚBLICAS IMPLEMENTADAS EN COLOMBIA PARA APOYAR A LAS EMPRESAS**

En el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, el gobierno nacional promulgó una serie de decretos legislativos encaminados a de mitigar los efectos adversos que la pandemia del covid-19 trajo sobre el orden económico y social. La base jurídica para disponer de recursos monetarios es el Decreto 444 de 2020, mediante el cual se crea el Fondo de Mitigación de Emergencias -FOME (Presidencia de la República de Colombia, 2020).

A continuación, se presenta un recuento de las citadas políticas públicas, agrupadas de acuerdo con su objetivo, a saber: políticas públicas para el financiamiento, para la protección del

trabajo y para la reactivación de la economía. No obstante, los impactos de las políticas se relacionan entre sí, por ejemplo, una empresa que se vio favorecida por una medida de liquidez consecuentemente puede estar en una mejor situación económica para preservar el empleo.

Para efectos del presente estudio cobra relevancia el hecho de que en la implementación de políticas públicas en el contexto de crisis sanitaria, el gobierno nacional se encontró frente a la disyuntiva de tomar medidas para proteger la vida, lo que implicaban paralizar el aparato productivo y comercial, o medidas para mantener a flote la economía del país (Sanabria, 2020).

Se resalta que esta investigación se enfoca en las políticas de orden económico de apoyo a las empresas, por lo tanto, las medidas sanitarias tendientes a frenar la velocidad de contagio, a mejorar la atención clínica de los pacientes y demás relacionadas con la salud pública, no hace parte de la siguiente clasificación.

### **7.1 Políticas públicas para el financiamiento**

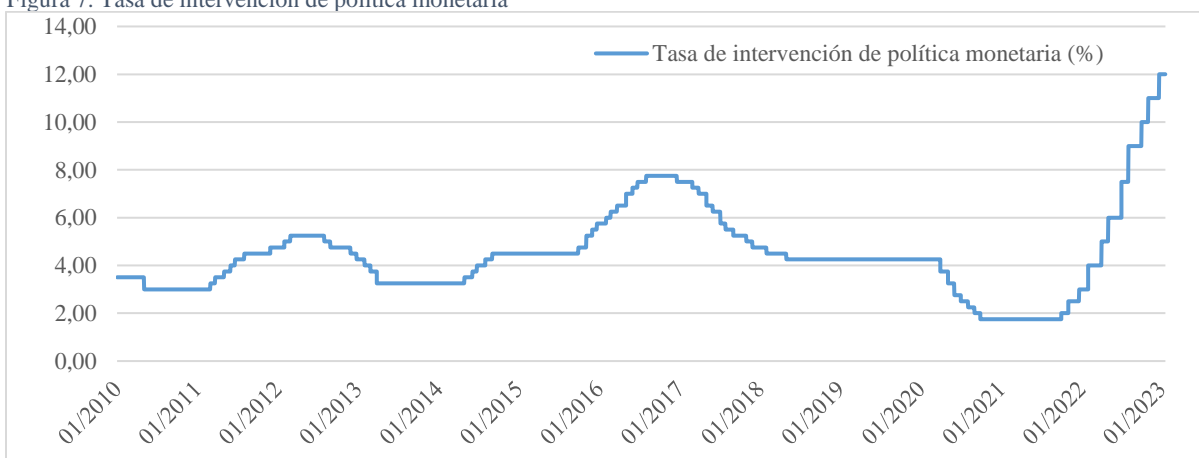
Desde hace más de tres décadas, en Colombia la política pública de financiamiento a empresas está enfocada hacia instrumentos en los que participan entidades del sector público como Banco de Comercio Exterior de Colombia (Bancóldex), el Fondo Nacional de Garantías (FNG) y la Banca de las Oportunidades, y también entidades del sector privado dedicadas a la intermediación financiera. Dichos instrumentos también son conocidos como créditos de redescuento y se caracterizan por ofrecer facilidades en plazo y en garantía (Zuleta J., 2011).

Actualmente, la estructura de los establecimientos de crédito a través de las que se canalizan los recursos públicos está compuesta por 29 bancos, 5 corporaciones financieras, 5 cooperativas financieras y 10 compañías de financiamiento. La diversidad del sector conduce a la

oferta crediticia a operar en condiciones de mercado con una tendencia a reducir los márgenes de intermediación (Superintendencia Financiera de Colombia, 2022).

Paralelamente, la banca central implemento medidas de política monetaria para inyectarle liquidez a la economía, entre sus objetivos se encontraban preservar la oferta de crédito y estimular la actividad económica. Fruto de estas medidas, a partir de marzo de 2020, la tasa de interés de intervención<sup>2</sup> inició su descenso hasta llegar en septiembre del mismo año al nivel histórico de 1,75% en el que se mantuvo hasta finales de septiembre de 2021, como se puede apreciar en la figura 7. Complementariamente, “entre febrero y diciembre de 2020, el Banco emitió 31,1 billones de pesos. La mayoría de esos recursos se entregaron de forma permanente o a plazos largos, de modo que el sistema financiero pudiera contar con liquidez estable que le permitiera dar crédito a los agentes económicos” (Banco de la República de Colombia, 2022).

Figura 7. Tasa de intervención de política monetaria



Fuente: elaboración propia a partir de la serie diaria del Banco de la República

En este contexto, el gobierno central emitió una serie de decretos mediante los cuales se crearon: líneas de crédito de redescuento, programas de garantías y programas de acompañamiento

<sup>2</sup> Tasa de intervención: tasa a la cual se le prestan recursos a las entidades del sector financiero, también conocida como tasa de inversión de política monetaria (TIPM).

a deudores (PAD), además, se adoptaron diversas medidas para atender las necesidades de liquidez del sector privado.

En lo relacionado con el segmento de servicios de alojamiento, dentro de las líneas de crédito de redescuento o de créditos de segundo piso, se destaca la denominada “Colombia Responde”, creada con vocación de compensar las pérdidas que el sector del turismo y la aviación tuvo durante el periodo de confinamiento y de restricción a la movilidad. Con el manejo de Bancóldex, esta línea contó con \$250.000 millones ofrecidos en créditos con montos hasta de \$3.000 millones para MIPYMES y de hasta \$5.000 millones para empresas grandes. La tasa de interés para el intermediador financiero a través del cual se canalizaron los recursos fue de IBR+0 con una tasa final a convenir entre el tomador final y la entidad crediticia, debiendo estar mínimo dos puntos porcentuales por debajo de la tasa de mercado (Bancóldex, 2020).

Cabe resaltar que cuando los empresarios buscaron acceder a las líneas de crédito de redescuento se enfrentaron en primera instancia con un obstáculo por parte de las entidades crediticias, ya que estas debían a su vez, balancear: de una parte, el cumplir con su papel en la transmisión de los recursos con tasas de mercado; y, por otra parte, evaluar y mitigar el riesgo de contraparte. Como medida de ajuste, el gobierno nacional incrementó el porcentaje de garantía ofrecido por el FNG pasando del 60% al 90% (Clavijo, 2021).

A continuación, se presenta un compendio de las normas que buscaron favorecer la liquidez de las empresas durante la pandemia.

- Decreto 1320 de octubre de 2020, por el cual autorizan y regulan las líneas crédito con tasa compensada, con recursos del Fondo de Mitigación de Emergencias. Las

operaciones de redescuento fueron facultadas en el decreto 444 citado previamente (Presidencia de la República de Colombia, 2020).

- Decreto 492 de marzo de 2020, a través del cual se fortalece al Fondo Nacional de Garantías (República de Colombia, 2020).
- Circular externa 022 de junio de 2020, mediante esta circular la Superintendencia Financiera toma medidas para brindar a entidades del sector crediticio y a deudores, herramientas para permitir la redefinición de las condiciones de créditos ajustándolos a la nueva realidad económica (Superintendencia Financiera de Colombia, 2020).
- Decreto 535 de abril 10 de 2020, por el cual se adoptan medidas para establecer un procedimiento abreviado de devolución y/o compensación de saldos a favor de los contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios y del impuesto sobre las ventas (IVA) (Presidencia de la República de Colombia, 2020).
- Decreto 579 de abril 15 de 2020, por el cual se adoptan medidas transitorias en materia de propiedad horizontal permitiendo el uso del fondo de imprevistos para la atención de gastos habituales y de contratos de arrendamiento aplazando el reajuste anual a los cánones de arrendamiento, permitiendo arreglos entre las partes para el pago de los cánones de arrendamiento sin cobro de intereses de mora ni penalidades, indemnizaciones o sanciones provenientes de la ley o de acuerdos entre las partes (Presidencia de la República de Colombia, 2020).
- Decreto 655 de mayo 13 de 2020, por el cual se concede a las micro, pequeñas y medianas empresas, una prórroga para el pago de la segunda cuota del impuesto sobre la de renta (Presidencia de la República de Colombia, 2020).

- Decreto 799 de junio 2 de 2020, por el cual se suspende el pago de la sobretasa a la energía (Presidencia de la República de Colombia, 2020).
- Decreto 1756 de diciembre 23 de 2020, por el cual se establecer una tarifa especial para los servicios del registro mercantil, dirigido a las MIPYMES (Presidencia de la República de Colombia, 2020).

De acuerdo con el informe “Medidas de la Superfinanciera ante coyuntura por COVID-19”, a través de las líneas de créditos de redescuento de Bancóldex se otorgaron 103.429 créditos por valor total de \$2,4 billones, de este total \$250.000 millones corresponden a la línea Colombia Responde citada previamente, que benefició a 456 empresas del sector turismo y aviación y sus respectivas cadenas de suministro, además de las relacionadas con espectáculos públicos (Superintendencia Financiera de Colombia, 2022). La utilización de la totalidad del cupo destinado al turismo ratifica la profundidad de los problemas de liquidez a los que se enfrentaron estas empresas y la carencia de un fondo de reservas destinado para este tipo de crisis (Bermudez, 2020).

Continuando con la Superintendencia Financiera de Colombia, entre marzo de 2020 y enero de 2021 más de 829 mil empresas de diversos sectores de la economía y de todos los tamaños, accedieron a créditos con respaldos de entre el 60% y el 90% por parte el Fondo Nacional de Garantías (FNG), los desembolsos totales que superaron los 24 billones de pesos. El segmento de alojamiento y de servicios de comida participó en el 3,4% del total de los desembolsos, con de 61.128 créditos por valor total de \$850,649 millones con un valor de crédito promedio de \$14 millones. En la tabla 2 se pueden evidenciar los créditos otorgados con garantía del FNG por línea y producto.

Tabla 2. Créditos otorgados a empresas con garantía del FNG

Línea FNG	Nombre del producto	# empresas	\$ monto
Capital de trabajo	Pymes hasta el 80%	44.578	\$ 8.750.337
Capital de trabajo	Pequeña empresa al 90%	76.702	\$ 7.023.608
Capital de trabajo	Microempresas al 90%	458.359	\$ 3.425.933
Capital de trabajo	Liquidez facturas al 80% mediana empresa	9	\$ 8.225
Capital de trabajo	Liquidez facturas al 90% micro y pequeñas empresas	14	\$ 2.492
Microfinanzas	Microempresarios informales al 60%	164.504	\$ 774.236
Microfinanzas	Microempresarios formales al 75%	65.774	\$ 597.231
Microfinanzas	Microempresarios informales al 75% (60 meses)	2.813	\$ 21.791
Microfinanzas	Microempresarios formales al 75% (60 meses)	1.130	\$ 14.644
Nóminas	Nominas pymes al 90%	15.243	\$ 2.377.375
Nóminas	Nominas microempresas al 90%	22	\$ 296
Reestructuración de pasivos	Reestructuración de pasivos microempresas informales	36	\$ 297
Sectores más afectados	Sectores más afectados gran empresa al 90%	39	\$ 325.098
Sectores más afectados	Sectores más afectados al 90%	186	\$ 74.968
Gran empresa	Unidos Colombia gran empresa al 80%	140	\$ 644.809
Gran empresa	Liquidez facturas al 80% gran empresa	4	\$ 9.672
<b>Total</b>		<b>829.553</b>	<b>\$ 24.051.011</b>

Fuente: elaboración propia a partir del informe Medidas de la Superfinanciera ante coyuntura por COVID-19

Entre agosto de 2020 y agosto de 2021 estuvo vigente el programa el programa de acompañamiento a deudores mediante el cual más de 1.8 millones de deudores redefinieron las condiciones de sus obligaciones por valor total de \$28,6 millones, de los cuales 86.245 beneficiados en empresas con obligaciones por valor \$7,9 billones que representa el 27,6% del valor total, como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Créditos empresariales redefinidos a través del PAD

Producto	Número de deudores	Número de operaciones	Saldo
Corporativo	177	272	1.700.742
Empresarial	262	3.739	1.238.790
Factoring	44	1.587	25.416
Leasing	961	1.494	856.917
Microempresa	15.115	1.928	661.850
PYME	13.261	27.197	2.871.648
Rotativo	56.425	145.325	539.082
<b>Total</b>	<b>86.245</b>	<b>181.542</b>	<b>7.894.446</b>

Fuente: elaboración propia a partir del informe Medidas de la Superfinanciera ante coyuntura por COVID-19

## 7.2 Políticas públicas para la protección del trabajo

En lo concerniente manejo de las consecuencias del desempleo, a nivel mundial se aplicaron diversas medidas, algunas de ellas consistentes en mantener los ingresos de los trabajadores que pierden sus empleos a través la creación de seguros de desempleo o el fortalecimiento de seguros ya existentes, otras medidas orientadas a preservar el empleo mediante la flexibilidad de horarios de trabajo, reducción de obligaciones laborales, implementación de esquemas de trabajo en casa, entre otras (Velázquez Pinto, 2021).

Algunos de los programas de subsidios implementados a nivel internacional fueron: *Paycheck Protection Program* (PPP) en Estados Unidos, *JobKeeper Payment* en Australia, *COVID Wage Subsidy* (CWS) en Nueva Zelanda y *Subvention salariale d'urgence* (SSUC) en Canadá. (Baena, 2022). En el caso Australia en particular, se logró comprobar que el programa implementado no solo fue clave en la conservación del empleo, sino que contribuyó de forma importante a mejorar la productividad de las empresas (Andrews, Bahar, & Hambur, 2021).

En el caso de Colombia se implementaron un conjunto de medidas orientadas primordialmente a la protección del empleo. A continuación, se presenta un compendio de las principales normas que tiene por objetivo la protección del trabajo y sobre las cuales posteriormente en este estudio análisis de su efectividad.

- Decreto 639 de mayo 8 de 2020, por el cual se crea el Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF), uno de los principales instrumentos de protección del empleo, consistente en un aporte monetaria del 40% de un salario mínimo por cada

trabajador de las empresas que hayan tenido una reducción en sus ingresos a causa de la pandemia (Presidencia de la República de Colombia, 2020).

- Decreto 770 de junio 3 de 2020, por medio del cual crea un subsidio al desempleo, implementan medidas alternativas respecto a la jornada de trabajo, se crea el Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios (PAP), y se crea el programa de auxilio a los trabajadores en suspensión contractual (Presidencia de la República de Colombia, 2020).

### **7.3 Políticas públicas para la reactivación de la economía**

A nivel macro, el Consejo Nacional de Política Económica y Social (COMPES), es organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país, dentro de sus funciones se encuentra presentar, para su aprobación, las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos del gobierno nacional (Congreso de la República de Colombia, 1994).

En su calidad de instancia nacional en planeación, el COMPES aprobó el documento “Política para la reactivación, la repotenciación y el crecimiento sostenible e incluyente” en el que se proponen diferentes frentes de acción para que el país pueda recuperar el ritmo de crecimiento que tenía antes de la pandemia (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2021).

El marco jurídico para implementar estrategias encaminadas a impulsar la reactivación económica de las MIPYMES es el Decreto 1371 de octubre 19 de 2020, dichas estrategias se fundamentan en programas como: sistemas especiales de importación – exportación, programas de materias primas e insumos, programas de bienes de capital y de exportación de servicios, a

través de los cuales se destinan recursos por valor de 19 billones de pesos (Presidencia de la República de Colombia, 2020).

## **8 ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO**

Como todo proceso investigativo, la evaluación de una política pública requiere de una metodología que permita determinar si las acciones tomadas fueron o no productivas según el presupuesto invertido y los objetivos propuestos por la política. Las metodologías de análisis que se han implementado para evaluar e investigar las políticas públicas pueden ser de tipo cuantitativo, cualitativo o combinadas (Pino Montoya, 2017).

### **8.1 Metodología de investigación**

A continuación, se describe las características de la metodología utilizada en la evaluación de la efectividad de las acciones del gobierno tendientes a apoyar las empresas del sector de servicios de alojamiento, especificando el instrumento y la técnica de recolección de información utilizados, así como también los métodos de análisis y de validación de los datos obtenidos.

#### **8.1.1 Tipo de investigación**

El presente estudio se enmarca en la metodología cuantitativa y tiene el enfoque de investigación descriptiva y explicativa sobre la base de la información documental recopilada con el fin de obtener datos sobre el impacto de la pandemia sobre las empresas del sector de alojamiento, las medidas tomadas por estas empresas, las políticas públicas a las que se acogieron y su efectividad medida en función de los beneficios obtenidos al acogerse a dichas políticas.

Como el instrumento de investigación se utilizó la encuesta, entendida esta como “*una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características*” (Alvira, García, Alonso, & Escobar, 2016). En este instrumento se identificó como ventaja la posibilidad de aplicaciones masivas a través de herramientas digitales que aportan agilidad al proceso (Casas, Repullo, & Donado, 2002).

En la fase inicial de la recolección de información se extendieron 46.138 invitaciones a participar en el estudio a empresas del sector de servicios alojamiento, de acuerdo con los datos de contacto extraídos del Sistema Integrado de Información Societario (SIIS) de la Superintendencia de Sociedades y de la base de datos financiera ORBIS herramienta disponible en la sección de recursos digitales de la biblioteca de la Universidad Javeriana Cali. La selección de empresas se realizó con el Código de Industrial Internacional Uniforme CIIU, incluyendo los siguientes códigos:

- I5511 - Alojamiento en hoteles
- I5513 - Alojamiento en centros vacacionales
- I5512 - Alojamiento en apartahoteles
- I5530 - Servicio por horas
- I5590 - Alojamiento para estudiantes y trabajadores
- I5519 - Otros tipos de alojamientos para visitantes

La invitación se hizo a través de una comunicación (ver anexo 1) enviada por correo electrónico. Para estimular la participación, en la comunicación también se invita a una charla

virtual denominada: “Impacto de la reforma tributaria en el sector hotelero, como asegurar la sostenibilidad financiera en tiempos de crisis”.

Se realizaron las encuestas en línea a través de la herramienta *LimeSurvey Cloud* con una respuesta positiva por parte de parte de 423 empresas que diligenciaron la encuesta, de las cuales se decantaron 72 por no estar correctamente diligenciadas, dejando 351 encuestas como muestra para hacer parte del estudio. En el numeral 8.1.4. de este documento, se presenta la caracterización de la muestra.

### 8.1.2 Variables del instrumento

Las variables del instrumento aplicado en las empresas del sector de servicios de alojamiento participantes de la investigación se describen en la tabla 4.

Tabla 4. Listado de variables del instrumento de investigación

Variable	Contexto inicial
Numérica continua	7. Se dimensiona los cambios de variables financieras como ingresos, costos, empleo y la deuda.
Nominal politómica de selección única	8. Acciones tomadas por la empresa durante la pandemia en cuanto a su operación.
Nominal politómica de selección múltiple	9. Se identifican los tres principales problemas que enfrentó como consecuencia del confinamiento.
Numérica discreta	10. Se indica la evolución de variables operativas como: número de trabajadores, la capacidad instalada, el porcentaje de ocupación y los ingresos. Se detalla las cifras de tres cortes: prepandemia 2019, año de confinamiento 2020 y posterior al confinamiento 2021.

Variable	Decisiones tomadas
Nominal politémica de selección múltiple	11. Selecciona hasta 3 cambios en el modelo de negocio, hechos por la empresa durante la pandemia.
Nominal politémica de selección única	12. Con respecto a las medidas de financiamiento, indica si se acogieron y, en caso afirmativo, señala el efecto que tuvo en la sostenibilidad del negocio.
Nominal politémica de selección única	13. Con respecto a las medidas de liquidez, indica si se acogieron y, en caso afirmativo, señala el efecto que tuvo en la sostenibilidad del negocio.
Nominal politémica de selección única	14. Con respecto a las medidas de empleo, indica si se acogieron y, en caso afirmativo, señala el efecto que tuvo en la sostenibilidad del negocio.
Variable nominal dicotómica	15. Señala si las medidas de reactivación económica tuvieron impacto en la reactivación del negocio.
Nominal politémica de selección única	16. En caso de haberse beneficiado de medidas de financiamiento, selecciona el principal destino de los recursos.
Numérica continua	17. Porcentaje en el que las medidas le ayudaron a mitigar la caída de ingresos, mantener empleos, disminuir los niveles de deuda vencida y mantener operativa la empresa

Fuente: elaboración propia

### 8.1.3 Método de análisis del instrumento

Con el instrumento utilizado se obtuvo información acerca de las políticas orientadas a apoyar a las empresas en temas de financiación, liquidez y empleo. Con esta información se hicieron análisis generales, es decir, con el total de los datos de la muestra y también análisis

submuestras agrupando las empresas encuestadas desde tres perspectivas: i) por ubicación del establecimiento entre ciudades capitales y otras ciudades y municipios; ii) por tamaño de establecimiento según el número de habitaciones; iii) por tamaño de establecimiento según la cantidad de trabajadores. Dentro de los análisis realizados se encuentra:

- La proporción de acceso a los diversos beneficios y la percepción de efectividad de las medidas por parte de quienes accedieron a ellas.
- La proporción de rechazo de solicitudes de acceso a las beneficios y apoyos del gobierno.
- El nivel de conocimiento de los apoyos disponibles por parte de los empresarios.

Se analizó también si el desempeño de los indicadores económicos y financieros como ingresos, costos, empleo y deuda de las empresas que se acogieron a alguna de las medidas del gobierno, difieren o no de aquellas empresas que no se acogieron. Este análisis permite determinar si dichas medidas tuvieron el impacto que se esperaba.

Para este análisis se aplicó la prueba U de Mann-Whitney<sup>3</sup> es una prueba no paramétrica que se utiliza para comparar si dos muestras proceden de poblaciones equidistribuidas, es decir, permite establecer si los datos de las variables dependientes de dos grupos de muestras tienen tendencia o son aleatorios (Dietrichson, 2019), para efectos de este análisis el primer grupo lo conforman las empresas que se acogieron a alguna de las medidas del gobierno y el segundo grupo por aquellas empresas que no se acogieron. Las hipótesis planteadas fueron:

- Hipótesis nula

$$H_0: P ( A > B ) = P ( B > A )$$

---

<sup>3</sup> U de Mann-Whitney: también llamada prueba de Wilcoxon-Mann-Whitney

La probabilidad de que algún elemento de la muestra A se mayor a un elemento de la muestra B es igual a la probabilidad de que algún elemento de la muestra B se mayor a un elemento de la muestra A, es decir, que los resultados del grupo 1 fueron similares a los del grupo 2.

- Hipótesis alterna

$$H_1: P ( A > B ) \neq P ( B > A )$$

La probabilidad de que algún elemento de la muestra A se mayor a un elemento de la muestra B es diferente a la probabilidad de que algún elemento de la muestra B se mayor a un elemento de la muestra A, es decir, que existen diferencias entre los resultados de los grupos 1 y 2.

Para aplicar la prueba U de Mann-Whitney no es necesario que se cumpla la distribución normal, pero si, el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Que los datos sean independientes
- Que tengan un mínimo de escala ordinal
- Que exista igualdad de varianza o homocedasticidad entre los grupos.

Una vez verificado constatado el cumplimiento de las condiciones descritas, se procedió a hacer la prueba de hipótesis aplicando las siguientes fórmulas para la estimación del Z calculado.

$$Z = \frac{U - \frac{n_1 n_2}{2}}{\sqrt{\frac{n_1 n_2 (n_1 + n_2 + 1)}{12}}}$$

$$U = \min (U_1 , U_2)$$

$$U_1 = n_1 n_2 + \frac{n_1 (n_1 + 1)}{2} - R_1$$

$$U_2 = n_1 n_2 + \frac{n_2 (n_2 + 1)}{2} - R_2$$

Donde:

- U = estadístico de prueba
- $n_1$  = tamaño de la muestra del grupo 1
- $n_2$  = tamaño de la muestra del grupo 2
- $R_1$  = sumatoria de los rangos del grupo 1
- $R_2$  = sumatoria de los rangos del grupo 2
- Z o Z calculado es la aproximación a la distribución normal que se aplica en cuando la cantidad de elementos de los grupos es mayor a 10.

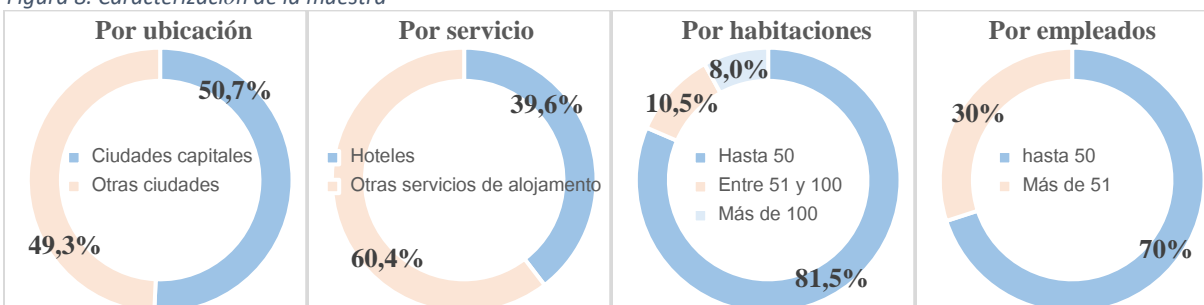
La hipótesis nula se rechaza cuando si el valor absoluto del Z calculado es mayor que el Z para un nivel de significancia con el que se esté trabajando.

#### **8.1.4 Muestra**

La muestra está conformada por 351 empresas encuestadas de 160 ciudades dentro de las que se incluyen 29 de las 32 capitales de departamento que hay en Colombia. En dichas capitales se realizaron 178 encuestas que representan el 50,7% del total de establecimientos encuestados y en otras ciudades y municipios del país se realizaron 173 encuestas con una participación del 49,3% restante.

Por tipo de servicio, se encuestaron a 139 hoteles que representan el 39,6% y en las 212 encuestas restantes se encuentran apartahoteles, hostales, cabañas, moteles, *glamping*<sup>4</sup>, *resort*, y otros servicios de alojamiento, con una participación de 60,4%.

Figura 8. Caracterización de la muestra



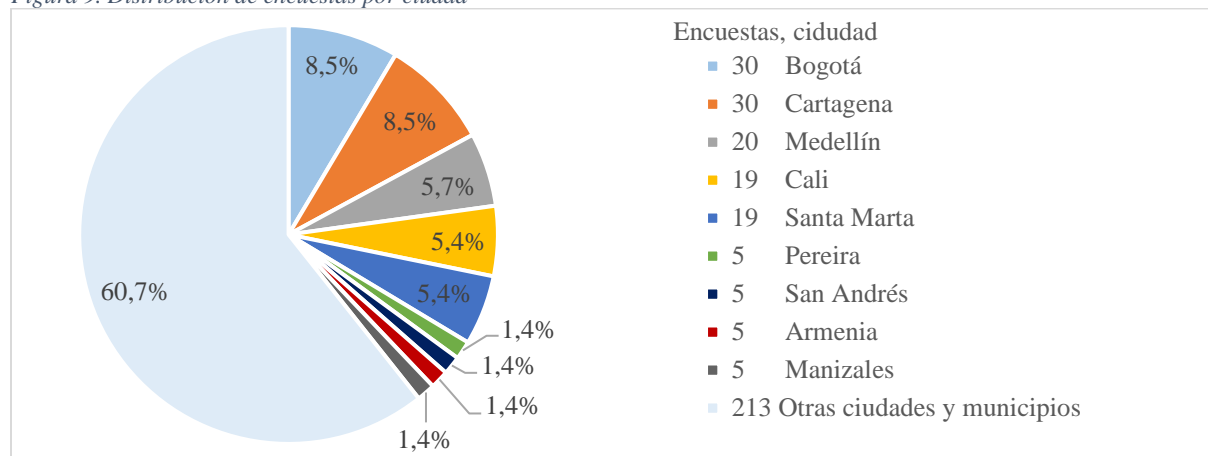
Fuente: elaboración propia

Por tamaño, el 81,5% de las encuestas, es decir 286 encuestas, se hicieron a establecimientos con hasta 50 habitaciones, el 10,5% a establecimientos con entre 51 y 100 habitaciones y 8,0% a establecimientos con más de 100 habitaciones, es decir 37 y 28 encuestados respectivamente.

Por número de trabajadores, 333 establecimientos encuestados tienen hasta 50 empleados y 18 tienen más de 50 empleados, es decir 94,9% y 5,1% respectivamente. En la figura 9 se ilustra la distribución de la muestra por ciudades.

<sup>4</sup> *Glamping*: tendencia en el sector cuyo nombre resulta de la combinación de “*glamorous*” y “*camping*” y es un servicio que consiste en acampar con comodidades.

Figura 9. Distribución de encuestas por ciudad



Fuente: elaboración propia

La encuesta fue dirigida a personas de alto nivel en las empresas, con conocimiento de la evolución del negocio durante la pandemia y con poder de decisión al interior del establecimiento, entre ellos se encuentran: propietarios, operadores de hoteles, miembros de junta directiva, gerentes, representantes legales, administradores, directivos, contadores, auditores y revisores fiscales.

## 8.2 Resultados del estudio

A continuación, se detallan las respuestas obtenidas a las preguntas formuladas, divididas en cuatro grupos: impacto de la pandemia en el negocio, medidas tomadas por las empresas, políticas públicas a las que se acogió o de las que se benefició la empresa y efectividad de las medidas tomadas por el gobierno.

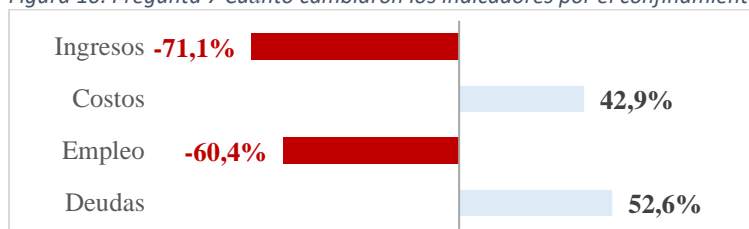
A su vez, las empresas encuestadas se agruparon por ubicación y por tamaño de acuerdo con la cantidad de habitaciones y con el número de trabajadores, como se muestra en la figura 8. Lo anterior permitió identificar las variaciones que se presentan entre las respuestas de cada grupo.

## 8.2.1 Impacto de la pandemia

Pregunta 7. Producto de la pandemia y de las medidas de confinamiento en 2020, indique en qué porcentaje sus indicadores disminuyeron, se mantuvieron iguales o aumentaron.

El 80,3% de los encuestados respondieron que se disminuyeron sus ingresos, el 35,6% que se incrementaron los costos, el 64,1% que se redujo el empleo y el 65,8% que incrementaron sus deudas. El promedio de los porcentajes de incrementos y reducciones respectivos se muestran en la figura 10.

Figura 10. Pregunta 7 Cuánto cambiaron los indicadores por el confinamiento



Fuente: elaboración propia

En la tabla 5 se detallan las variaciones en los indicadores de los establecimientos encuestados, clasificados por ubicación y tamaño por cantidad de habitaciones y número de trabajadores. Se resalta que en los establecimientos con más de 100 habitaciones y con más de 50 trabajadores, la variación del costo es superior que la registrada por las demás clasificaciones.

Tabla 5. Variación de los indicadores, según la clasificación de los establecimientos

Indicador	Ciudad		Habitaciones			Trabajadores	
	Otras	Capitales	< 50	51 a 100	> 101	Hasta de 50	Más de 51
Ingresos	-70,5%	-71,7%	-71,9%	-64,1%	-71,9%	-71,2%	-69,9%
Costos	41,6%	44,6%	44,0%	34,1%	<b>54,5%</b>	42,8%	<b>47,0%</b>
Empleo	-61,1%	-59,8%	-63,2%	-53,3%	-45,5%	-61,1%	-47,6%
Deuda	54,1%	51,0%	53,6%	52,7%	44,5%	53,2%	43,9%

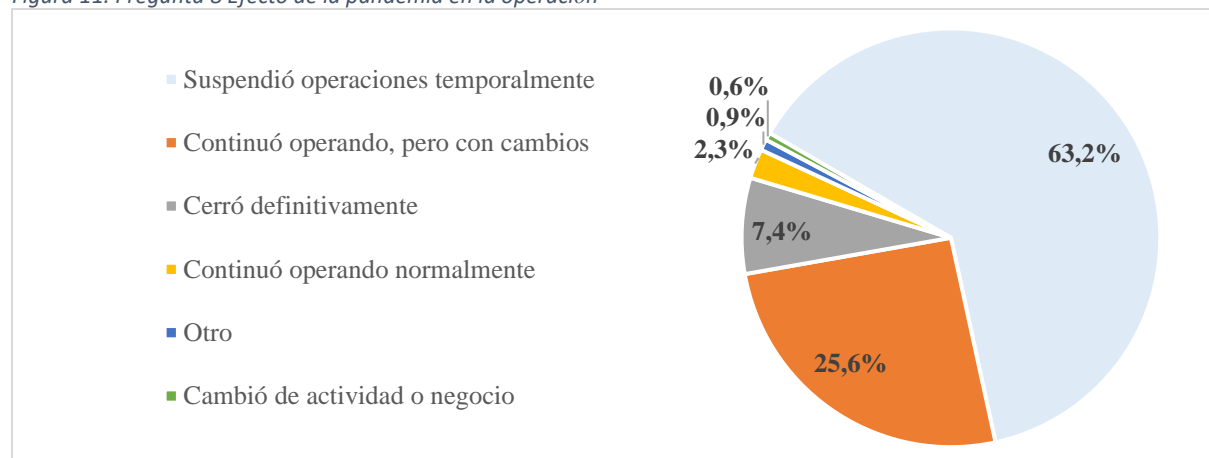
Fuente: elaboración propia

Pregunta 8. Debido a la pandemia y las medidas de confinamiento, la empresa: (ver anexo

2)

La suspensión temporal de operaciones y el continuar operando con cambios en el modelo de negocio, fueron las respuestas más reiteradas por parte de los entrevistados, con 63,2% y 25,6% respectivamente. Se resalta que el 7,4% de la muestra entrevistada, respondió que cerró operaciones definitivamente.

Figura 11. Pregunta 8 Efecto de la pandemia en la operación

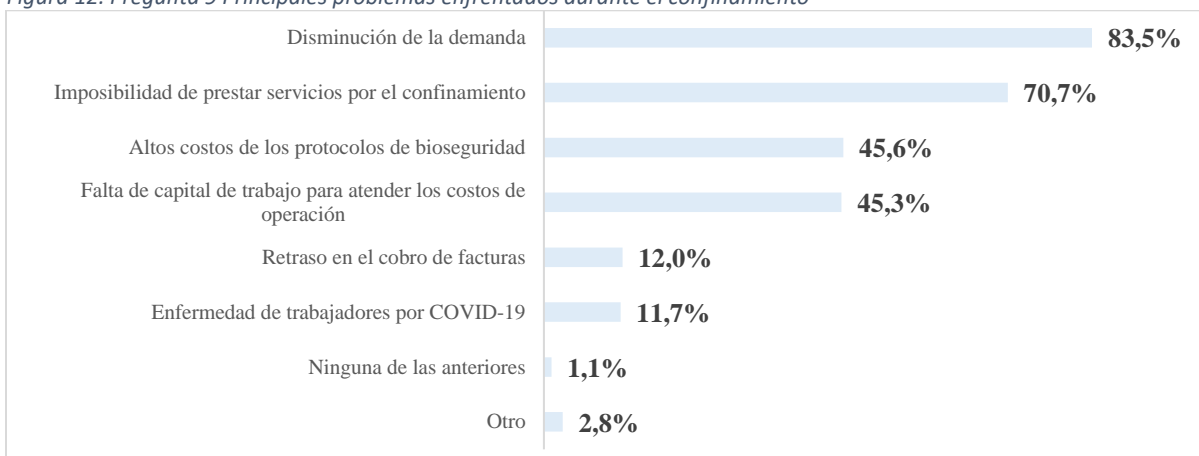


Fuente: elaboración propia

Pregunta 9. ¿Cuáles fueron los tres principales problemas que enfrentó debido a las medidas de confinamiento en 2020?

El principal problema que reportaron los encuestados fue la disminución en los ingresos con un 83,5%, seguido de la imposibilidad de prestar los servicios con 70,7%, los altos costos de los protocolos de bioseguridad y la falta de capital de trabajo para atender los costos de operación son las siguientes respuestas más frecuentes con 45,6% y 45,3% respectivamente.

Figura 12. Pregunta 9 Principales problemas enfrentados durante el confinamiento



Fuente: elaboración propia

Entre los grupos de establecimientos por ubicación y por tamaño, se mantiene el mismo orden en la identificación de los principales problemas, la única variación, aunque no significativa, se presenta en los establecimientos de más de 100 habitaciones y de más de 50 trabajadores, donde le dan mayor ponderación a los altos costo de los protocolos de bioseguridad, lo cual se correlaciona con lo evidenciado en la pregunta 7, donde ese mismo grupo de establecimientos presenta las mayores variaciones en el costo.

Pregunta 10. ¿Cómo se comportaron los principales indicadores de la operación antes, durante y después del confinamiento?

Las respuestas a esta pregunta se clasificaron según el tamaño del establecimiento por número de habitaciones, los establecimientos pequeños con hasta 50 habitaciones, medianos entre 51y 100 habitaciones y grades con más de 100 habitaciones.

De las respuestas obtenidas se observa que durante 2020:

- la mayor reducción relativa de trabajadores se presentó en establecimientos pequeños con una disminución de 54,5%;

- la mayor reducción de capacidad instalada, es decir número de habitaciones, se presentó en establecimientos medianos con una disminución de 21,9%;
- en el porcentaje de ocupación no se presentaron grandes diferencias entre los tres tamaños encontrándose entre 26,4% y 27,0%, sin embargo, con respecto a 2019 la caída en este indicador es significativa ya que en dicho año este indicador fue en promedio en 65,4%;
- finalmente, la mayor reducción en ingresos se presentó en establecimientos medianos con una caída de 59,0% en este indicador.

En la tabla 6 se detallan los resultados obtenidos en esta pregunta por grupo de establecimiento según su tamaño. Lo relacionado con número de trabajadores, habitaciones e ingreso, corresponde a la variación que tuvo con respecto al año anterior, en el caso de ocupación, corresponde al promedio de cada año.

Tabla 6. Pregunta 10. Evolución de principales indicadores

	2019	2020	2021
<b>Establecimientos de hasta 50 habitaciones</b>			
Variación en número de trabajadores		-54,5%	75,0%
Variación en número de habitaciones		-18,9%	21,9%
Porcentaje de ocupación	64,9%	26,4%	50,7%
Variación en el ingreso		-26,8%	48,5%
<b>Establecimientos de 51 a 100 habitaciones</b>			
Variación en número de trabajadores		-37,2%	38,7%
Variación en número de habitaciones		-21,9%	19,9%
Porcentaje de ocupación	69,9%	26,5%	55,5%
Variación en el ingreso		-59,0%	75,5%

	2019	2020	2021
<b>Establecimientos de más de 100 habitaciones</b>			
Variación en número de trabajadores		-28,6%	23,0%
Variación en número de habitaciones		-12,7%	10,7%
Porcentaje de ocupación	62,9%	27,0%	53,6%
Variación en el ingreso		-28,0%	30,0%

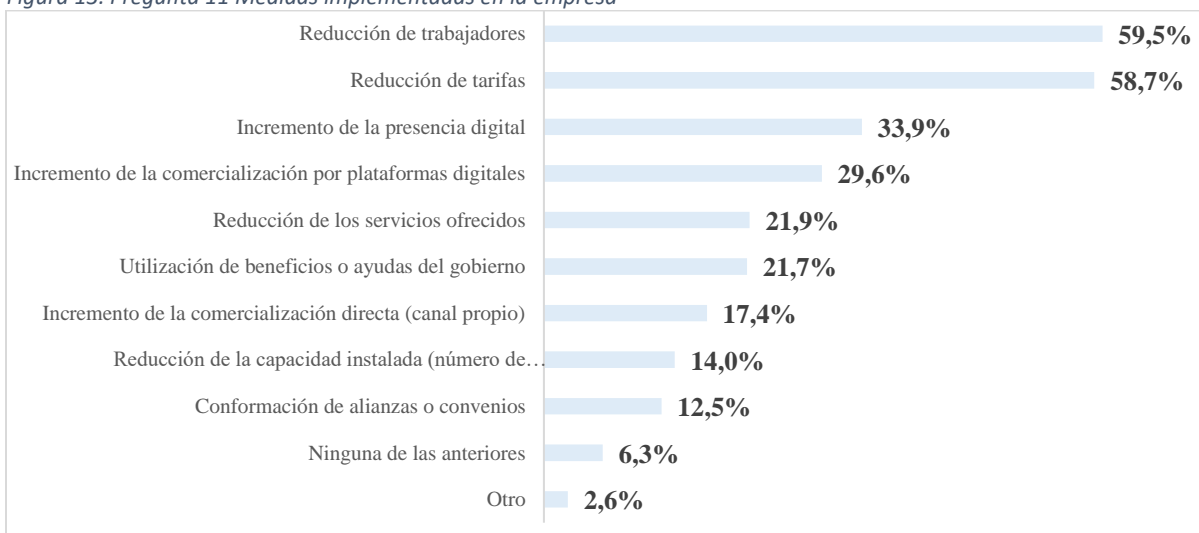
Fuente: elaboración propia

## 8.2.2 Medidas tomadas por la empresa

Pregunta 11. Seleccione hasta 3 de las siguientes acciones que implementó su empresa de ajuste de su modelo de negocio durante la etapa de confinamiento. (ver anexo 2)

El incremento de actividad comercial mediante la presencia digital y comercialización por plataformas digitales (canales de reserva), ocupan en conjunto el primer lugar de acciones implementadas con 63,5%, seguidas por la disminución del número de trabajadores y reducción de tarifas con 59,5% y 58,7% respectivamente.

Figura 13. Pregunta 11 Medidas implementadas en la empresa



Fuente: elaboración propia

### 8.2.3 Políticas públicas a las que se acogió o de las que se benefició la empresa

Pregunta 12. A continuación, se presentan medidas de financiamiento fomentadas por el gobierno durante el confinamiento. Indique su experiencia utilizando cada medida.

En las respuestas obtenidas se resalta que:

- en cuatro de las mediadas de financiamiento presentadas, la respuesta mayoritaria fue que no conocía la mediada con un promedio de 52,0% de respuestas, esto sucede con las medidas: línea Bancóldex con tasas subsidiadas o más bajas, compra de cartera de otras entidades financieras y línea de crédito especial;
- el 16,5% de los encuestados afirmó que accedió a la mediad de prórroga del pago de cuota del crédito, pero con ello no mejoraron sus indicadores financieros. asimismo, el 14,8% de los encuetados que accedieron la medida de periodo de gracia del crédito hasta 6 meses obtuvieron iguales resultados;
- en promedio, el 3,0% de los encuestados afirmó haber mejorados sus indicadores financieros tras haber accedido a una de las medidas de financiamiento del estado.

En la tabla 7 se detallan las respuestas obtenidas en para cada una de las medidas de financiamiento analizas. En sentido horizontal se presentan cada una de las medidas estudiadas, en sentido vertical las opciones propuestas de selección única y en el cuerpo de la tabla se detallan el número de respuesta obtenidas y la proporción de éstas con respecto a la muestra total<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> La estructura descrita es utilizada en las tablas 7, 8 y 9.

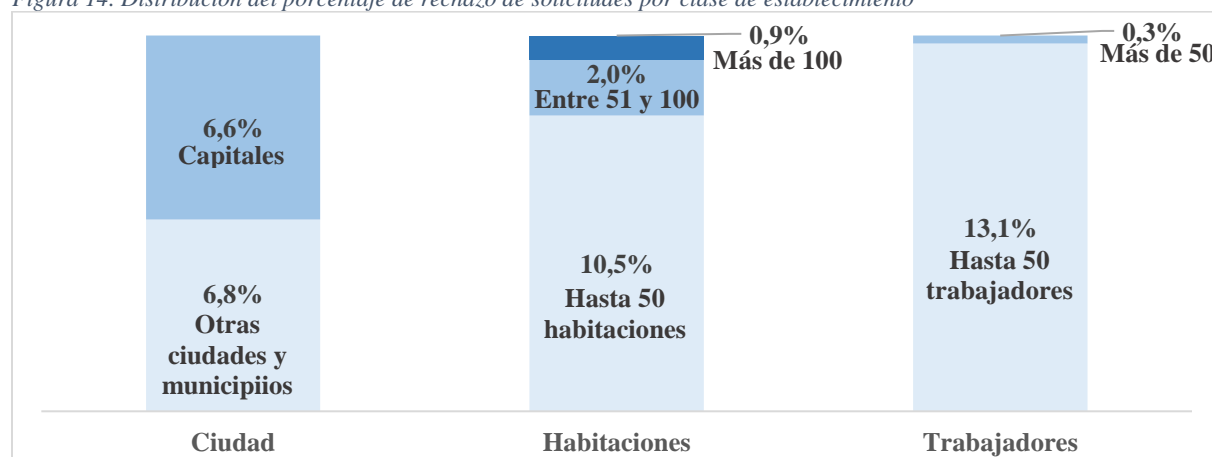
Tabla 7. Pregunta 12 Indique su experiencia utilizando medidas de financiamiento

	Tome esta medida y mejoraron mis indicadores financieros				
	Accedí a esta medida, pero no mejoraron mis indicadores financieros				
	Fue rechazada mi solicitud				
	La conocía, pero no pude o no necesité acceder a ella				
	No la conocía				
Prórroga del pago de cuota del crédito	118 33,6%	119 33,9%	36 10,2%	58 16,5%	20 5,7%
Periodo de gracia del crédito hasta 6 meses	123 35,0%	128 36,4%	33 9,4%	52 14,8%	15 4,3%
Garantía a través del FNG superior al 80%	207 58,9%	97 27,6%	28 8,0%	13 3,7%	6 1,7%
Acceso a línea Bancóldex con tasas subsidiadas o más bajas	179 50,9%	109 31,0%	47 13,4%	9 2,6%	7 2,0%
Compra de cartera de otras entidades financieras	167 47,5%	134 38,1%	30 8,5%	14 4,0%	6 1,7%
Acceso a línea de crédito especial	177 50,4%	110 31,3%	41 11,6%	13 3,7%	10 2,8%

Fuente: elaboración propia

El 13,4% de los encuestados afirmó que fue rechazada su solicitud a las líneas de crédito de Bancóldex, disgregando esta respuesta se encuentra que la distribución del porcentaje de rechazo es similar entre ciudades capitales de departamento y ciudades no capitales, por tamaño se presenta una marcada diferencia entre establecimientos pequeños y de mayor tamaño, en la figura 14 se puede apreciar que las solicitudes rechazadas se concentran en establecimientos de hasta 50 habitaciones y con menos de 50 trabajadores con participación de 10,5% y 13,1% respectivamente.

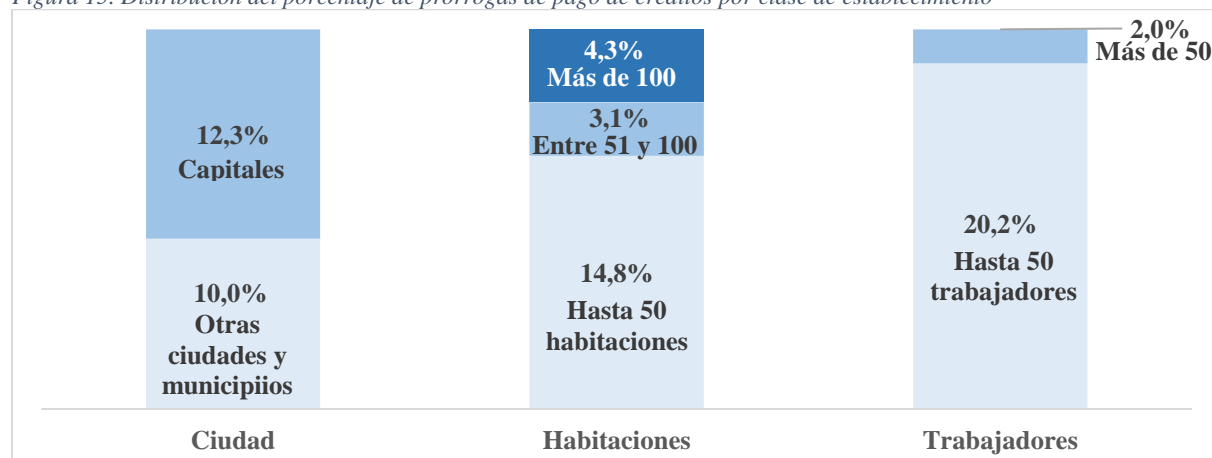
Figura 14. Distribución del porcentaje de rechazo de solicitudes por clase de establecimiento



Fuente: elaboración propia

Por otra parte, de 22,2% de establecimientos que redefinieron las condiciones de sus créditos, la concentración se presenta en los establecimientos con hasta 50 trabajadores donde la participación es de 20,2%, como se puede apreciar en la figura 15.

Figura 15. Distribución del porcentaje de prorrogas de pago de créditos por clase de establecimiento



Fuente: elaboración propia

**Pregunta 13.** A continuación se presentan medidas de liquidez fomentadas por el gobierno durante el confinamiento. Indique su experiencia utilizando cada medida (ver anexo 2).

Los resultados más relevantes sobre esta pregunta fueron:

- El total de las medidas de liquidez mencionadas en esta pregunta, tuvieron como respuesta mayoritaria no conocer la medida con un promedio de 49,8% de los encuestados.

- En contraste, en promedio el 27,6% de los encuestados accedió a las medidas de liquidez, las medidas relacionadas con el impuesto al valor agregado IVA al sector hotelero y a restaurantes, fueron reconocidas como aquellas con mayor impacto favorable sobre la liquidez, el porcentaje promedio de respuestas en este sentido fue de 35,3%.

En la tabla 8 se detallan las respuestas obtenidas en para cada una de las medidas de liquidez analizadas.

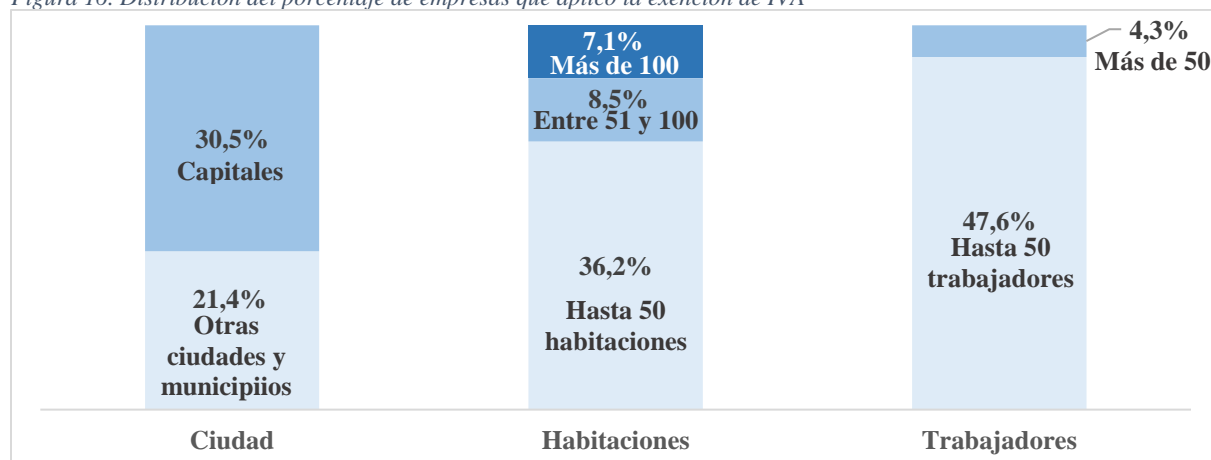
Tabla 8. Pregunta 13 Indique su experiencia utilizando medidas de liquidez

	Accedí a esta medida y me ayudó a mejorar mi liquidez				
	Accedí a esta medida, pero no me ayudó a mejorar mi liquidez				
	Fue rechazada mi solicitud				
	La conocía, pero no accedí a esta medida				
	No la conocí / No aplica a mi negocio				
Pago de impuesto de renta a final de año	160 45,5%	91 25,9%	12 3,4%	58 16,5%	30 8,5%
Suspensión del pago del impuesto al consumo 8% por ser restaurante o local comercial	177 50,4%	49 13,9%	7 2,0%	42 11,9%	76 21,6%
Suspensión de sobretasa de energía para alojamientos, parques temáticos y de recreación	180 51,2%	54 15,3%	18 5,1%	44 12,5%	55 15,6%
Eliminación del anticipo del impuesto sobre la renta del año gravable 2021	186 52,9%	66 18,8%	5 1,4%	42 11,9%	52 14,8%
Exención del IVA por ser restaurante, heladería, panadería, pastelería, etc. que opera como franquicia	188 53,5%	43 12,2%	5 1,4%	38 10,8%	77 21,9%
Terminación unilateral del contrato de arrendamiento por actividad de bares, discotecas, gimnasios y otros vieron restringida su operación en junio 2020	206 58,6%	110 31,3%	11 3,1%	15 4,3%	9 2,6%
Acceso a tarifa especial para el registro mercantil	186 52,9%	75 21,3%	8 2,3%	45 12,8%	37 10,5%
Suspensión de pago de IVA en el local comercial	186 52,9%	72 20,5%	5 1,4%	33 9,4%	55 15,6%
Exención del IVA por pertenecer al sector de servicios turísticos y hoteleros	129 36,7%	36 10,2%	4 1,1%	58 16,5%	124 35,3%

Fuente: elaboración propia

Llama la atención que el 36,8 de los establecimientos encuestados manifestó no conocer la medida de exención del IVA por pertenecer al sector de servicios turísticos y hoteleros, siendo esta una política dirigida directamente al sector. El 51,9% de los establecimientos si aplicó esta medida y de ellos el 47,6% son establecimientos que tienen hasta 50 trabajadores, como se observa en la figura 16.

Figura 16. Distribución del porcentaje de empresas que aplicó la exención de IVA



Fuente: elaboración propia

Pregunta 14. A continuación se presentan medidas de empleo fomentadas por el gobierno durante el confinamiento. Indique su experiencia utilizando cada medida.

Con respecto a las medidas para la protección del empleo se resalta:

- En promedio el 28,3% de los encuestados implementaron o accedieron a las medidas de empleo fomentadas por el gobierno, de estas empresas el 58,2% consideran que estas medidas favorecieron la protección del empleo siendo los programas PAEF y PAP los de mayores respuestas en ese sentido con 69,7% y 68,7% respectivamente.
- En promedio, al 8,1% de los encuestados les fue rechazada la solicitud de subsidio para el pago de salarios y primas.

- Por otra parte, el 27,7% manifestó no conocer: el subsidio del 40% de un salario mínimo, el subsidio del 100% de la prima y la disminución temporal en la cotización de pensiones.
- El 51,3% respondió que no pudo aplicar el mecanismo de trabajo en casa, lo cual se explica por la naturaleza del negocio que limita esta herramienta al personal administrativo.

En la tabla 9 presentan los resultados a la pregunta relacionada con las medidas de protección al empleo.

Tabla 9. Pregunta 14 Indique su experiencia utilizando medidas de protección al empleo

	Accedí a esta medida y contribuyó a preservar el empleo				
	Accedí a esta medida, pero no contribuyó a preservar el empleo				
	Fue rechazada mi solicitud				
	La conocía, pero no pude o no quise acceder a ella				
	No la conocía				
Mecanismo de trabajo desde casa	73 20,7%	180 51,2%	8 2,3%	54 15,3%	36 10,2%
Vacaciones anticipadas	85 24,2%	140 39,8%	4 1,1%	55 15,6%	67 19,0%
Subsidio del 40% de un salario mínimo a todos los trabajadores por disminución en un 20% en su facturación	120 34,1%	105 29,9%	27 7,6%	30 8,5%	69 19,6%
Subsidio del 100% de la prima de empleados con salario hasta 1 millón, por disminución en un 20% en su facturación	141 40,1%	97 27,6%	30 8,5%	26 7,4%	57 16,2%
Disminución temporal de la cotización al Sistema General de Pensiones	146 41,5%	90 25,6%	13 3,7%	43 12,2%	59 16,8%

Fuente: elaboración propia

En la figura 17 se observa que el 28,2% de los de los establecimientos de alojamiento encuestados accedió al subsidio de una porción del salario mínimo por cada trabajador, manteniendo consistencia con las respuestas anteriores, la mayor parte de ese porcentaje se concentra en

empresas con 50 o menos trabajadores. Análogamente este resultado presenta similitud con lo presentado en la implementación del CWS previamente mencionado, sobre el cual se pudo establecer que en promedio las empresas beneficiarias contaban con menos de 4 trabajadores (Maré & Hyslop, 2021).

Figura 17. Distribución del porcentaje de establecimiento que accedió al subsidio PAEF



Fuente: elaboración propia

## 8.2.4 Efectividad de las medias del gobierno

Pregunta 15. A continuación se presentan medidas de reactivación económica fomentadas por el gobierno durante el confinamiento. Indique el impacto que cada medida tuvo sobre su negocio (ver tabla 10).

De acuerdo con los encuestados, la reapertura de restaurantes en julio de 2020 fue la medida que mayor incidencia tuvo en la reactivación del negocio con un 25,6% de participación.

Por el contrario, en promedio 93,5% de los encuestados considera que medidas de reactivación económica como los tres días sin IVA y la reapertura de negocios como peluquerías, no tuvieron incidencia directa en la actividad de alojamiento.

En la tabla 10 se presentan los resultados obtenidos en la pregunta sobre medidas de reactivación económica, detallando tanto el número de respuestas, como su participación porcentual.

Se resalta que el alto porcentaje de respuestas en la opción en la que se indica que la medida no tuvo impacto en la reactivación del negocio, debe asociarse a los resultados obtenidos en las respuestas a la pregunta 13 del instrumento, de las cuales se concluye que hubo bajo nivel de acceso a este tipo de beneficios originado primordialmente por el desconocimiento de las medidas por parte de los empresarios.

Tabla 10. Pregunta 15 Indique el impacto que cada medida de reactivación tuvo en su negocio.

	No tuvo impacto en la reactivación del negocio	Tuvo impacto en la reactivación del negocio
Primer día sin IVA en junio 2020	326 92,8%	25 7,2%
Reapertura de peluquerías en junio 2020	338 96,2%	13 3,8%
Reapertura de restaurantes en julio de 2020	261 74,3%	90 25,7%
Segundo día sin IVA en julio 2020	323 92,0%	28 8,0%
Tercer día sin IVA en noviembre 2020	326 92,8%	25 7,2%

Fuente: elaboración propia

**Pregunta 16.** En caso de haber tomado medidas de financiamiento o de alivios durante el confinamiento, ¿cuál fue el principal destino de los recursos?

El pago de obligaciones laborales fue el principal destino que se le dio a los recursos obtenidos gracias a las medidas de financiamiento, el pago de salarios y de seguridad social en conjunto representan 46,5% de los encuestados.

En segundo y tercer lugar se encuentran el pago de obligaciones financieras vencidas y la implementación de protocolos de bioseguridad con 14,8% y 12,0% respectivamente.

En la tabla 11 se resumen las respuestas sobre el destino de los recursos y su participación porcentual.

Tabla 11. Pregunta 16 Destinación de recursos recibidos de medidas de financiamiento

	Cantidad	Participación
Pago de salarios	115	40,5%
Pago a proveedores	31	10,9%
Pago de seguridad social	17	6,0%
Pago de arrendamiento	24	8,5%
Pago de obligaciones financieras vencidas	42	14,8%
Pago de obligaciones tributarias	16	5,6%
Implementación de protocolos de bioseguridad	34	12,0%
Otro	5	1,8%

Fuente: elaboración propia

Pregunta 17. Teniendo en cuenta las diferentes medidas tomadas por el gobierno para mitigar los efectos del confinamiento y la pandemia, sobre las siguientes afirmaciones defina que tan de acuerdo está, donde 0 es totalmente en desacuerdo y 100 es totalmente de acuerdo.

Tal como se presenta en la tabla 12, el promedio de respuestas se aproxima al primer tercio del rango propuesto, es decir 34,4%, de lo cual se puede inferir que empresas del sector están no están muy de acuerdo en que las medidas del gobierno tomadas en para mitigar los impactos adverso sobre las empresas, hayan contribuido a mejorar la liquidez, a mantener los empleos, disminuir la deuda y a mantener la operación del establecimiento.

Tabla 12. Pregunta 17 Está de acuerdo o en desacuerdo con las medidas del gobierno

	Porcentaje de aprobación
Ayudaron a mitigar el efecto en la caída de los ingresos de su empresa	34,3%
Ayudaron a mantener los empleos en su empresa	38,5%
Ayudaron a disminuir los niveles de deuda vencida	29,1%
Ayudaron a mantener operativa la empresa	35,6%

Fuente: elaboración propia

Profundizar en el análisis de estos resultados, permite establecer que en los establecimientos de alojamiento de ciudades capitales hay mayor aprobación a las medidas del gobierno ya que el promedio se ubica en 35,8% mientras que en las otras ciudades y municipios el promedio es 32,8%.

De igual manera, en establecimientos con más de 100 habitaciones la aceptación del 46,2% es superior a la de aquellos que cuentan con habitaciones entre 50 y 100 y de menos de 50 habitaciones cuyos promedios de aceptación son 37,3% y 32,1% respectivamente.

El patrón se repite en el análisis de tamaño de establecimiento según el número de trabajadores, ya que en las empresas encuestadas con más de 50 trabajadores le otorgan un 59,0% de favorabilidad a las medidas del gobierno, mientras que en las empresas que cuentan con menos de 50 trabajadores, la favorabilidad llega a 32,8%.

Entre las opciones planteadas, estar de acuerdo en que las medidas del gobierno ayudaron a mantener los empleos en las empresas tuvo el mayor porcentaje de aceptación, a nivel general alcanzó 38,5%, en las ciudades capitales la aceptación fue de 41,1%, en establecimientos con más de 100 habitaciones fue 54,8% y en los de más de 50 trabajadores la favorabilidad fue de 67,3%.

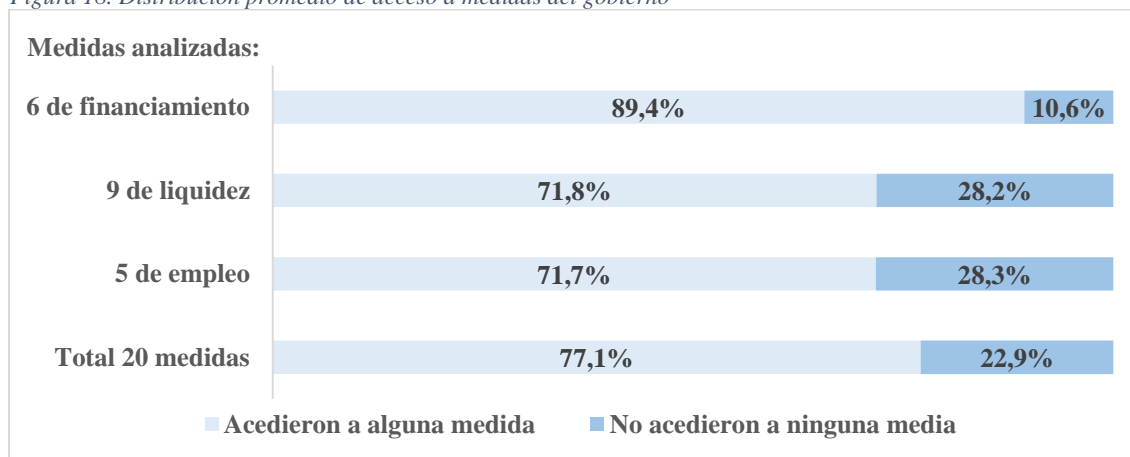
### **8.3 Análisis del estudio**

El análisis de la información obtenida a través del instrumento aplicado en las empresas que hicieron parte del estudio comprende los siguientes temas: i) el acceso a las políticas públicas por parte de los empresas del sector de servicios de alojamiento; ii) el impacto dichas políticas en los indicadores financieros y económicos; iii) elementos asociados a las medidas de financiamiento; iv) acciones ejecutadas por parte de los empresarios como reacción ante la crisis; y, v) resultados obtenidos de una muestra de fuentes secundarias.

### 8.3.1 Acceso a las medidas de apoyo del gobierno

En promedio entre las 20 medidas de gobierno sobre las que se preguntaron en el instrumento, los establecimientos de alojamiento encuestados respondieron mayoritariamente (77,1%) no haber accedido a una de las medias de apoyo del gobierno. Por tipo de medida, las de financiamiento en las que menos acceso se presentó (89,4%), asimismo, las medidas de liquidez y empleo fueron las, en promedio, se presentó mayor proporción de acceso con 28,2% y 28,3% respectivamente, como se puede observar en la figura 18.

Figura 18. Distribución promedio de acceso a medidas del gobierno



Fuente: elaboración propia

#### Medidas de mayor acceso por parte de los establecimientos

El 51,9% de los encuestados manifestó haber implementado la exención del IVA por pertenecer al sector de servicios turísticos y hoteleros, siendo esta la medida más utilizada por los establecimientos de alojamiento.

Tabla 13. Medidas de mayor acceso por parte de los establecimientos

Medida	Tipo de medida	% de empresas que accedieron a medidas del gobierno
Exención del IVA por pertenecer al sector de servicios turísticos y hoteleros	Liquidez	51,9%
Vacaciones anticipadas	Empleo	34,8%
Suspensión del pago del impuesto al consumo 8% por ser restaurante o local comercial	Liquidez	33,6%
Exención del IVA por ser restaurante, heladería, panadería, pastelería, etc. que opera como franquicia	Liquidez	32,8%
Disminución temporal de la cotización de Pensiones	Empleo	29,1%
Suspensión de sobretasa de energía para alojamientos, parques temáticos y de recreación	Liquidez	28,2%
Subsidio del 40% de un salario mínimo	Empleo	28,2%
Eliminación del anticipo del impuesto sobre la renta del año gravable 2021	Liquidez	26,8%
Mecanismo de trabajo desde casa	Empleo	25,6%
Pago de impuesto de renta a final de año	Liquidez	25,1%

Fuente: elaboración propia

Dentro de los establecimientos que accedieron a las medidas del gobierno, las medidas que en proporción se consideran mayoritariamente que beneficiaron la empresa fueron el subsidio de una fracción de un salario mínimo con un 69,7% de lo encuestados, el subsidio de la prima con 68,7% y la exención del IVA por pertenecer al sector de servicios turísticos y hoteleros con el 68,1%.

Tabla 14. Medidas consideradas de mayor apoyo

Medida	Tipo de medida	% de empresas que consideran que la medid si ayudó
Subsidio del 40% de un salario mínimo	Empleo	69,7%
Subsidio del 100% de la prima	Empleo	68,7%
Exención del IVA por pertenecer al sector de servicios turísticos y hoteleros	Liquidez	68,1%
Exención del IVA por ser restaurante, heladería, panadería, pastelería, etc. que opera como franquicia	Liquidez	67,0%
Suspensión del pago del impuesto al consumo 8% por ser restaurante o local comercial	Liquidez	64,4%
Suspensión de pago de IVA en el local comercial	Liquidez	62,5%
Disminución temporal de la cotización de Pensiones	Empleo	57,8%
Suspensión de sobretasa de energía para alojamientos, parques temáticos y de recreación	Liquidez	55,6%
Eliminación del anticipo del impuesto sobre la renta del año gravable 2021	Liquidez	55,3%
Vacaciones anticipadas	Empleo	54,9%

Fuente: elaboración propia

Asimismo, las medidas que en mayoría se consideran que no contribuyeron a mejorar los indicadores financieros y económicos de la empresa fueron: el periodo de gracia del crédito hasta por 6 meses con 77,6%, la prórroga del pago de cuota del crédito con 74,4%, la compra de cartera de otras entidades financieras con 70% y las garantías ofrecidas a través del FNG con 68,4% de

los encuestados, todas ellas hacen parte del grupo de medidas orientadas a favorecer la financiación de las empresas.

Tabla 15. Medidas consideradas que no ayudaron

Medida	Tipo de medida	% de empresas que consideran que la medida no ayudó
Periodo de gracia del crédito hasta 6 meses	Financiamiento	77,6%
Prórroga del pago de cuota del crédito	Financiamiento	74,4%
Compra de cartera de otras entidades financieras	Financiamiento	70,0%
Garantía a través del FNG superior al 80%	Financiamiento	68,4%
Pago de impuesto de renta a final de año	Liquidez	65,9%
Terminación unilateral del contrato de arrendamiento	Liquidez	62,5%
Mecanismo de trabajo desde casa	Empleo	60,0%
Acceso a línea de crédito especial	Financiamiento	56,5%
Acceso a línea Bancóldex con tasas subsidiadas o más bajas	Financiamiento	56,3%
Acceso a tarifa especial para el registro mercantil	Liquidez	54,9%

Fuente: elaboración propia

### Medidas menor acceso por parte de los establecimientos

Las medidas de apoyo a las que menos se accedieron fueron las relacionadas con líneas de crédito y garantías del FNG, la participación en estos casos supera al 94% de encuestados.

Tabla 16. Medidas con menor acceso por parte de los establecimientos

Medida	Tipo de medida	% de empresas que no accedieron a medidas de gobierno
Acceso a línea Bancóldex con tasas subsidiadas o más bajas	Financiamiento	95,4%
Garantía a través del FNG superior al 80%	Financiamiento	94,6%
Compra de cartera de otras entidades financieras	Financiamiento	94,3%
Acceso a línea de crédito especial	Financiamiento	93,4%
Terminación unilateral del contrato de arrendamiento	Liquidez	93,2%
Periodo de gracia del crédito hasta 6 meses	Financiamiento	80,9%
Prórroga del pago de cuota del crédito	Financiamiento	77,8%
Acceso a tarifa especial para el registro mercantil	Liquidez	76,6%
Subsidio del 100% de la prima	Empleo	76,4%
Pago de impuesto de renta a final de año	Liquidez	74,9%

Fuente: elaboración propia

La razón más recurrente para no haber accedido o implementado las políticas de apoyo fue no conocer la medida, en promedio el 58,5% de los encuestados respondió en ese sentido. Las medidas menos conocidas fueron las relacionadas con temas de liquidez donde se encuentra que el 78,0% de los encuestados no conocieron las exenciones de IVA, el 76,0% la suspensión del

pago del impuesto al consumo y 72,4% la eliminación del anticipo del impuesto sobre la renta del año gravable 2021, dejando al descubierto las deficiencias en la difusión de los beneficios tributarios concedidos.

Tabla 17. Medidas menos conocidas por parte de los establecimientos

Medida	Tipo de medida	% de respuestas no la conocía
Exención del IVA por ser restaurante, heladería, panadería, pastelería, etc. que opera como franquicia	Liquidez	79,7%
Exención del IVA por pertenecer al sector de servicios turísticos y hoteleros	Liquidez	76,3%
Suspensión del pago del impuesto al consumo 8% por ser restaurante o local comercial	Liquidez	76,0%
Eliminación del anticipo del impuesto sobre la renta del año gravable 2021	Liquidez	72,4%
Suspensión de sobretasa de energía para alojamientos, parques temáticos y de recreación	Liquidez	71,4%
Suspensión de pago de IVA en el local comercial	Liquidez	70,7%
Acceso a tarifa especial para el registro mercantil	Liquidez	69,1%
Terminación unilateral del contrato de arrendamiento	Liquidez	63,0%
Garantía a través del FNG superior al 80%	Financiamiento	62,3%
Pago de impuesto de renta a final de año	Liquidez	60,8%

Fuente: elaboración propia

### 8.3.2 Análisis de impacto de las medidas del gobierno

Esta parte del análisis se concentra en evaluar el impacto de las medidas de apoyo del gobierno sobre las empresas del sector de alojamiento, para lo cual se conformaron dos grupos de empresas encuestadas, el primero con aquellas que tomaron o se acogieron al menos a una de las medidas, es decir, 263 establecimientos que representan el 74,9% de las encuestas, y el segundo, con 88 empresas que no se acogieron a ninguna de las medidas que representan el 25,1%.

Los encuestados respondieron a cerca de como se relacionaron con un total de 20 medidas de apoyo del gobierno, que comprenden tres temas, a saber: 6 medias de financiación, 9 de liquidez y 5 de empleo, de acuerdo con lo planteado en las preguntas 12, 13 y 14 de la encuesta. La cantidad de establecimientos y la proporción que se acogieron a cada medida por tema, se detallan en la tabla 18.

Tabla 18. Cantidad y proporción de empresas que se acogieron o no a medidas del gobierno

	Financiación	Liquidez	Empleo	Total
# de establecimientos que se acogieron	118	224	185	263
# de establecimientos que no se acogieron	233	127	166	88
% de establecimientos que se acogieron	33,6%	63,8%	52,7%	74,9%
% de establecimientos que no se acogieron	66,4%	36,2%	47,3%	25,1%

Fuente: elaboración propia

El análisis se realizó mediante la prueba estadística U de Mann-Whitney descrita previamente, aplicando los siguientes parámetros:

- como población se utilizaron los establecimientos encuestados agrupados entre quienes accedieron a alguna medida del gobierno y quienes no se acogieron;
- como variable independiente se utilizaron las variaciones que se presentaron en los indicadores de ingresos, costos, empleos y deuda analizados cada uno por separado, indicadores sobre los cuales se indagó en la pregunta 7 del instrumento, asignando una escala de -100% a 100% (siendo -100% la máxima disminución, 0% se mantuvieron y 100% el mayor aumento);
- y como hipótesis nula se planteó que no se presentaron diferencias significativas en los indicadores entre los dos grupos de establecimientos.

Con los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba se determina que no se rechaza la hipótesis nula ya que en cada caso el valor absoluto del z calculado es mayor al menor crítico y también, el p valor sea mayor al nivel de significancia, como se puede apreciar en la tabla 19.

Tabla 19. Resultados prueba U de Mann-Whitney

	Ingreso	Costo	Empleo	Deuda
Estadístico de prueba U =	6814,50	971,50	4482,50	4108,00
Valor crítico $Z_{1 - \alpha/2}$ =	1,96	1,96	1,96	1,96
Z calculado o estandarizado Z =	-0,41	-1,51	-0,59	-0,85
Nivel de significancia $\alpha$ =	0,05	0,05	0,05	0,05
Significancia bilateral p-valor =	0,34	0,07	0,28	0,20

Fuente: elaboración propia

Lo anterior evidencia que no existen diferencias significativas en las variaciones de los indicadores de ingreso, costo y empleo, entre los establecimientos que adoptaron al menos una medida de apoyo del gobierno y los que no, por lo tanto, se puede concluir que las políticas públicas implementadas por el gobierno para apoyar a las empresas durante la crisis de la pandemia del Covid-19, no tuvieron un impacto significativo en los establecimientos de alojamiento que accedieron a ellas.

Complementariamente, a manera de convalidación se aplicó la prueba U de Mann-Whitney en el caso específico de las políticas públicas relacionadas con la preservación del empleo, para este caso, los parámetros fueron los siguientes:

- se agrupó la muestra entre los establecimientos que accedieron a laguna de las 5 medidas de fomento del empleo contenidas en la pregunta 14 del instrumento y los establecimientos que no accedieron a dichas normas;
- como variable independiente se tomaron las variaciones entre 2019 y 2020 del número de trabajadores de los establecimientos de alojamiento encuestados, de acuerdo con la información suministrada en la pregunta 10 del instrumento;
- se estableció como hipótesis nula que no se presentaron diferencias significativas en la variación en el número de empleados entre ambos grupos de establecimientos.

Tabla 20. Resultados prueba U de Mann-Whitney para medidas de empleo

	Empleo
Estadístico de prueba U=	10845,00
Valor crítico $Z_{1 - \alpha/2}$ =	1,96
Z calculado Z =	-1,18
Nivel de significancia $\alpha$ =	0,05
Significancia bilateral p-valor =	0,12

Fuente: elaboración propia

En la tabla 20 se indican los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba U de Mann-Whitney para medidas de empleo.

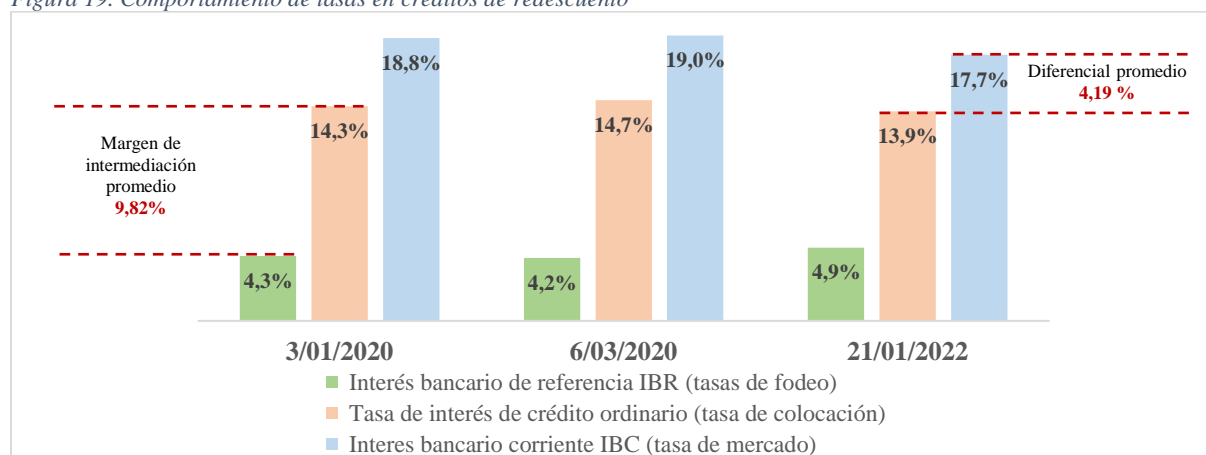
De acuerdo con la teoría de la prueba aplicada, con los resultados obtenidos se acepta la prueba nula, es decir, que no se presentaron diferencias significativas en la variación en el número de empleados entre establecimientos que se acogieron a medidas de apoyo al empleo y los establecimientos que no se acogieron. Esto permite ratificar la conclusión en el sentido de que las políticas públicas implementadas por el gobierno para apoyar el empleo en las empresas durante la crisis de la pandemia del Covid-19, no tuvieron un impacto significativo en los establecimientos de alojamiento que accedieron a ellas.

### **8.3.3 Análisis de las medidas de financiamiento**

Como se mencionó previamente, a través de créditos de redescuento entre el 25 de diciembre de 2021 y el 21 de enero de 2022 se desembolsaron 28.472.781 créditos por un valor total de \$32.2 billones, adicionalmente, en el mismo periodo el FNG respaldó 944,477 créditos por un valor de \$25.2 billones en 29 sectores de la economía. Estas cifras ratifican que las políticas públicas de financiación fueron una de las principales medidas de apoyo al sector privado.

En la figura 19 se ilustran las tasas de interés en tres cortes diferentes que reflejan la situación antes, durante y después a la pandemia, esto teniendo en cuenta que la tasa de interés para el intermediador financiero a través del cual se canalizaron los recursos fue de IBR+0 con una tasa final a convenir entre el tomador final y la entidad crediticia, debiendo estar mínimo dos puntos porcentuales por debajo de la tasa de mercado.

Figura 19. Comportamiento de tasas en créditos de redescuento



Fuente: elaboración propia a partir de Superintendencia Financiera de Colombia

Las franjas demarcadas con líneas punteadas representan: por una parte, el margen de intermediación promedio de la entidad crediticia (9,82%), entendido como el diferencial entre la tasa a la cual se recibieron los recursos por parte del estado (IBR + 0) y la tasa de colocación final (a convenir entre la entidad crediticia y el tomador final); y por otra parte, muestra el promedio del diferencial de la tasa de mercado tomando como referencia la tasa de interés corriente publicada por la superintendencia financiera para cada periodo y la tasa de colocación final, diferencial que asciende a 4,19%.

Sobre la base de estas cifras, el ingreso neto de intereses de las entidades de intermediación que participan en las operaciones de redescuento se aproxima a \$3,1 billones para el primer año de la vida de los créditos. Con respecto a esta estimación surge la necesidad de profundizar en el estudio de esquemas alternativos para canalizar los recursos reduciendo los costos de intermediación buscando irrigar mayor beneficio en la sociedad.

### **8.3.4 Análisis de las principales acciones emprendidas por los establecimientos**

El 33,9% de los establecimientos encuestados emprendieron acciones tendientes al incremento de la comercialización directa a través del canal propio, asimismo, el 29,6% buscó el incremento de la comercialización por plataformas digitales como canales de reservas.

Lo anterior refleja que la estrategia adoptada por parte de los empresarios de los servicios de alojamiento para encarar las dificultades ocasionadas por la pandemia no consistía en la contracción de la operación y la búsqueda de ayudas estatales, sino que se fundamentaba en la búsqueda de la reactivación comercial. Esto cobra relevancia considerando que a nivel general se han identificado deficiencias en la comercialización y gestión digital de estos establecimientos de turismo (Molina, 2021).

### **8.3.5 Análisis de resultados obtenidos de una muestra de fuentes secundarias**

Como fuente secundaria de información, se recurrió a los estados financieros de carácter público que reportan las empresas vigiladas por la Superintendencia de Sociedades y que son publicados en el SIIS<sup>6</sup> (Superintendencia de Sociedades de Colombia, 2022).

Con base en la información, se construyó una muestra de empresas pertenecientes al segmento hotelero, sobre la cual se realizó un análisis enfocado en la evolución de los indicadores de ingreso, rentabilidad, liquidez y endeudamiento.

---

<sup>6</sup> SIIS: Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades.

### **Caracterización de la muestra de fuentes secundarias**

La muestra está conformada por 131 empresas de 30 ciudades dentro de las que se incluyen 18 capitales de departamento. Por tipo de actividad económica, las empresas pertenecen a los siguientes subsegmentos de acuerdo con el CIIU<sup>7</sup>:

- Alojamiento en hoteles
- Alojamiento en centros vacacionales
- Servicio de alojamiento por horas
- Alojamiento en apartahoteles
- Actividades de zonas de camping y parques para vehículos recreacionales
- Otros tipos de alojamiento

Por tamaño, 107 empresas que representan el 82% de la muestra pertenecen al grupo MIPYMES; las 24 empresas restantes con una participación de 18%, pertenecen al grupo de grandes empresas (Congreso de la República de Colombia, 2000).

La información financiera de la muestra analizada abarca cinco periodos, entre 2017 y 2021. Los resultados obtenidos corresponden a los promedios de la muestra.

### **Análisis de resultados obtenidos con respecto al ingreso**

El comportamiento medio del ingreso refleja que:

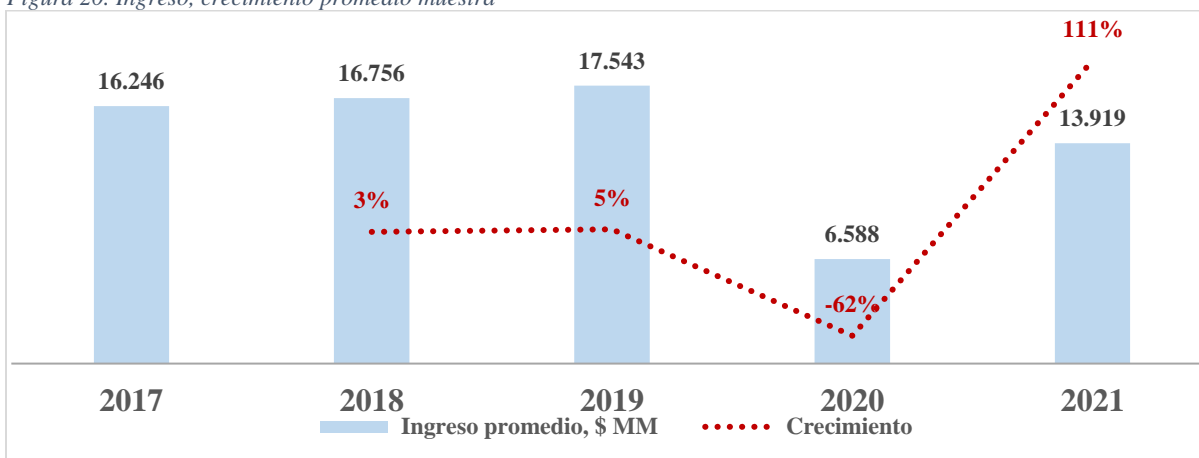
- en los años previos a la pandemia la muestra observaba un crecimiento del alrededor del 4%;

---

<sup>7</sup> CIIU: Clasificación Industrial Internacional Uniforme

- en el año del confinamiento, los ingresos caen ostensiblemente con una variación de -62%;
- hacia 2017, si bien se presenta un repunte en este indicador con un crecimiento de 11%, en valores absolutos los ingresos no alcanzan los niveles de los años previos a la pandemia.

Figura 20. Ingreso, crecimiento promedio muestra



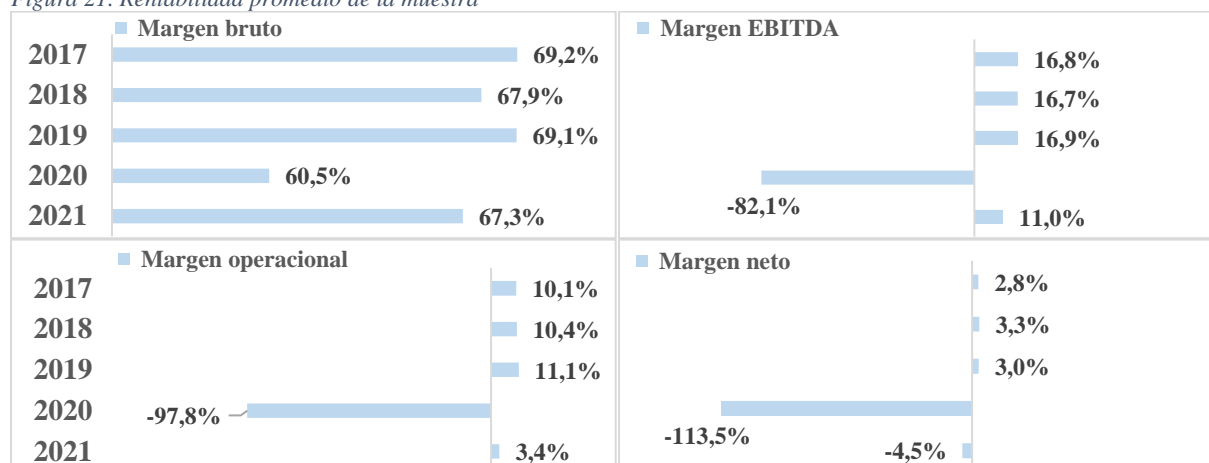
Fuente: elaboración propia a partir de SIIS de la Superintendencia de Sociedades

### **Análisis de resultados obtenidos con respecto a rentabilidad**

Los indicadores de rentabilidad analizados revelan que, en 2020 se presenta una disminución de 9 puntos porcentuales en el margen bruto con respecto a 2019; para el mismo periodo en el margen EBITDA fue de 99 puntos porcentuales y de 166 puntos porcentuales en el margen neto.

De lo anterior se puede inferir que la mayor afectación se presenta en el sostenimiento de la carga operativa que, a pesar de que se presentó una reducción en los gastos de administración y ventas de 41%, se redujo en una proporción mucho inferior al ingreso que cayó en 62% como se indicó previamente.

Figura 21. Rentabilidad promedio de la muestra



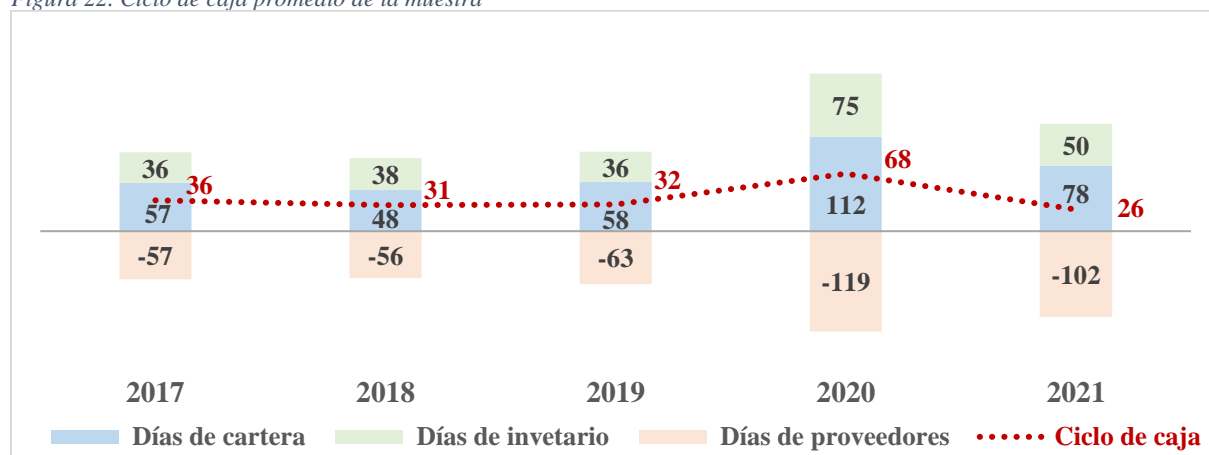
Fuente: elaboración propia a partir de SIIS de la Superintendencia de Sociedades

### Análisis de resultados obtenidos con respecto a liquidez

El comportamiento del ciclo de caja en 2020 refleja que, en promedio, las empresas analizadas se enfrentaron dificultades en la generación de caja, por el efecto combinado de la reducción de ingresos y el incremento de los días de recaudo de la cartera.

El efecto adverso sobre la liquidez afecta transversalmente los demás aspectos de la operación, dificultando el pago de obligaciones laborales y de proveedores, poniendo en riesgo la sostenibilidad del negocio.

Figura 22. Ciclo de caja promedio de la muestra

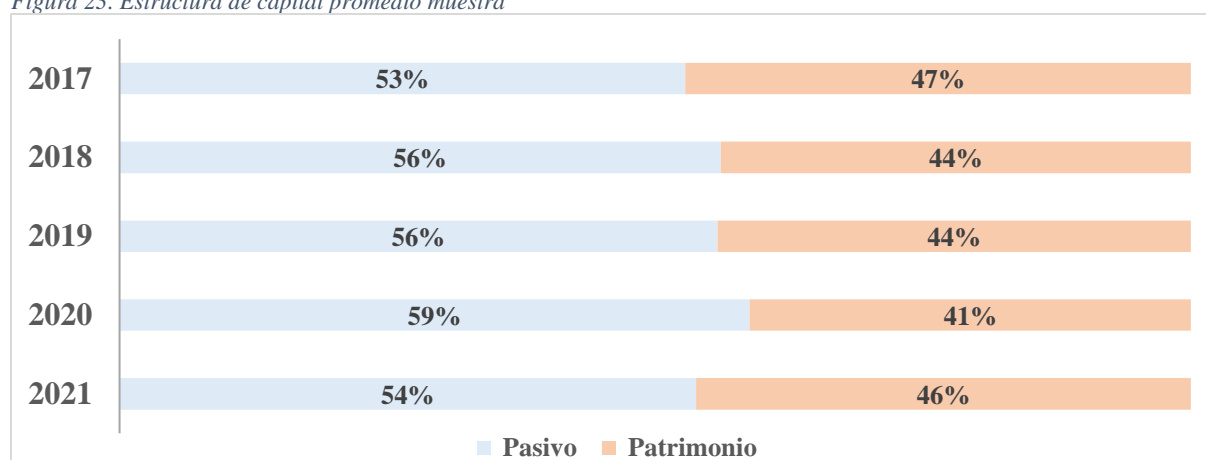


Fuente: elaboración propia a partir de SIIS de la Superintendencia de Sociedades

### Análisis de resultados obtenidos respecto al endeudamiento

El análisis de la evolución de la deuda en las empresas estudiadas muestra que entre 2019 y 2020 las relaciones del pasivo y del patrimonio con respecto al activo, presentan una variación de 3 puntos porcentuales (como se puede observar en la *figura 23*), también se observa que esta variación es similar a la presentada entre 2017 y 2018. Lo que sugiere que, si bien recurrieron al endeudamiento para mitigar el efecto adverso que el confinamiento tuvo sobre la operación y la liquidez, su uso no fue mayormente significativo dadas las magnitudes de los indicadores previamente analizados.

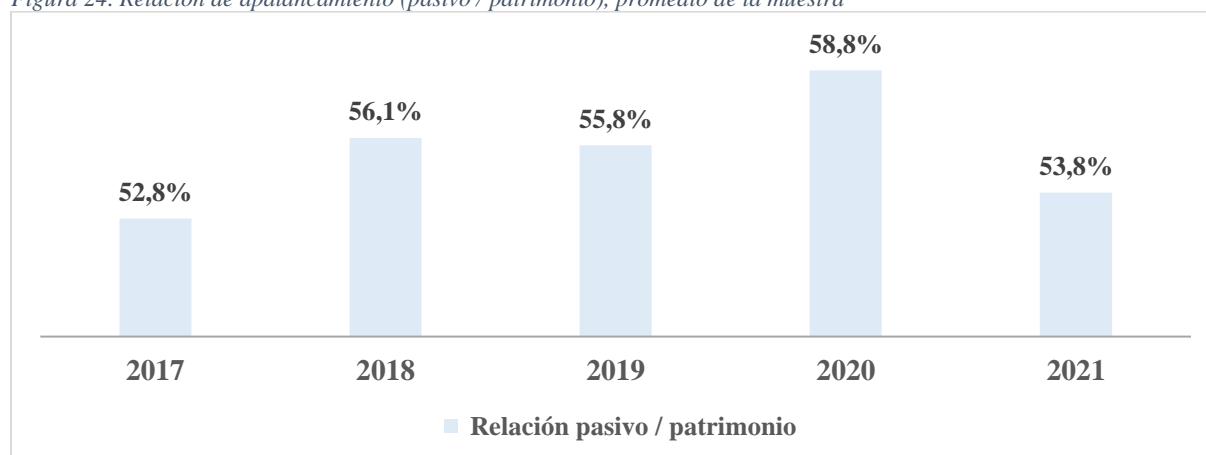
Figura 23. Estructura de capital promedio muestra



Fuente: elaboración propia a partir de SIIS de la Superintendencia de Sociedades

En 2020 el nivel de endeudamiento medido como la relación: pasivo / patrimonio que se muestra en la figura 24, llega a 58,8% impulsado primordialmente por las líneas de créditos con tasas subsidiadas y los programas de respaldo al crédito mediante garantías de FNG hasta del 90% del valor desembolsado.

Figura 24. Relación de apalancamiento (pasivo / patrimonio), promedio de la muestra



Fuente: elaboración propia a partir de SIIS de la Superintendencia de Sociedades

### **Comparativo de resultados obtenidos de fuentes primarias y secundarias**

Para finalizar el análisis de resultados obtenidos de fuentes secundarias, en la siguiente tabla se detallan las variables ingreso, endeudamiento, empleo y ocupación, según los resultados obtenidos del Sistema Integrado de Información Societaria (SIIS) de la Superintendencia de Sociedades, del Sistema de Información Hotelero (SIH) de COTELCO, del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) como fuentes secundarias de información, en contraste con los resultados obtenidos del instrumento aplicado como la fuente primaria de información.

Tabla 21. Comparativo de resultados obtenidos tipo de fuentes

Variable	Fuente	Resultado
Reducción del ingreso	Secundaria SIIS	62,4%
	Primaria instrumento	34,1%
Incremento del endeudamiento	Secundaria SIIS	58,8%
	Primaria instrumento	52,6%
Pérdida de empleos	Secundaria DANE	14,2%
	Secundaria COTELCO	24,1%
	Primaria instrumento	38,4%
Porcentaje de ocupación	Secundaria COTELCO	21,4%
	Primaria instrumento	26,5%

Fuente: elaboración propia a partir de SIIS de la Superintendencia de Sociedades y COTELCO

## 9 CONCLUSIONES

La evaluación de resultados es parte esencial en los modelos de desarrollo e implementación de políticas públicas efectivas. La dimensión de la crisis derivada de la pandemia del Covid-19 requirió de un alto número de medidas que debieron implementarse en corto tiempo para atender problemáticas de salud pública, sociales y económicas. En medio de este escenario sin precedentes, se hizo necesario la participación de las diferentes instancias de la sociedad, en la evaluación de las referidas políticas.

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo determinar la efectividad de las políticas públicas como apoyo al sector privado en la pandemia del COVID-19, específicamente, a la industria de servicios de alojamiento en Colombia.

El análisis estadístico de los datos obtenidos a través del instrumento aplicado en las empresas participantes de la investigación permitió evidenciar que no existe una diferenciación significativa en la evolución de los indicadores financieros y económicos entre las empresas que accedieron a medidas de apoyo ofrecidas por el gobierno y las que no. De lo anterior se concluye que dichas medidas no lograron la efectividad esperada.

Adicionalmente, esta investigación permitió establecer que en una alta proporción (71%) las empresas que no accedieron a las medidas de apoyos y beneficios ofrecidos por el gobierno, siendo el desconocimiento de las medidas una de las principales razones para ello. Las políticas orientadas a mejorar la liquidez de las empresas fueron las de menor conocimiento por parte de los empresarios. El mayor nivel de desconocimiento de las políticas públicas se presenta en ciudades no capitales de departamento y demás municipios del país.

El estudio del nivel de aceptación y rechazos de solicitud de acogimiento a las medidas del gobierno, presentó resultados heterogéneos sobre las empresas según sus características, se logró identificar que la mayor proporción de rechazos se presentan en medidas de financiamiento y que éstos rechazos se concentran hoteles pequeños de menos de 50 habitaciones y de menos de 50 trabajadores. Esta situación se explica en el hecho de que las entidades crediticias, en su papel de intermediación de los recursos, identifican mayor riesgo de contraparte en este grupo de empresas.

Ante la disparidad que se presenta en el niveles de acceso a las políticas públicas tanto por desconocimiento como por rechazo de solicitudes, se requieren de mecanismos de distribución de recursos diferenciados por tamaño y ubicación de los establecimientos de alojamiento, de tal manera que los establecimientos de menor tamaño reciban un subsidio directo por parte del Estado, para los de mayor tamaño se mantendría el mecanismo líneas de crédito con apoyo del FNG y para los de tamaño intermedio, se utilizarían mecanismos mixtos entre subsidio directo y líneas de crédito.

En complemento al mecanismo previamente planteado, se propone la implementación de un canal directo para la distribución de los recursos de subsidios, se le quitaría esta función a las entidades financiera y se la asignaría a la Dirección de Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales utilizando para ello la base de datos de contribuyentes y los mecanismos de los que dispone para hacer devoluciones de saldos a favor de obligaciones tributarias. Los subsidios se podrían asignar mediante la información que reposa en esta entidad sin requerirse de solicitudes o trámites por parte de los empresarios.

La medición de la efectividad de las políticas públicas de apoyo al sector de servicios de alojamiento, junto con dimensionar su nivel de cobertura e identificar los obstáculos a los que se enfrentaron los empresarios para acceder a los beneficios, se constituyen en los principales aportes

de esta investigación, en tanto que permite plantear algunos mecanismos alternativos para irrigar los beneficios a una mayor extensión de la población, mecanismos que podrían ser utilizados en la implementación de futuras políticas públicas. Entre las propuestas se encuentran: la distribución de recursos por programas diferenciados según el tamaño y por ubicación de la empresa; y la delegación a la DIAN de la función de asignación y distribución de beneficios monetarios, como se señaló previamente.

En el desarrollo de la investigación se enfrentaron limitantes relacionadas, primordialmente, con la falta de acceso a la información financiera para contrastar los resultados entre las empresas que fueron beneficiarias de programas de apoyo ofrecidos por el gobierno.

Asimismo, las fuentes de información oficiales agrupan la actividad de servicios de alojamiento con servicios de comida en restaurantes, lo que impide hacerle seguimiento a la evolución de los indicadores financieros y económicos al segmento de alojamiento en específico.

Por otra parte, para profundizar en el estudio de las políticas públicas y específicamente en su evaluación, existen líneas de investigación conexas al presente trabajo, entre las que se destacan: i) análisis de las políticas públicas implementadas para controlar y mitigar la crisis financiera que se vislumbra ante la subida de tasas y el incremento de los indicadores de morosidad; ii) identificación y priorización de necesidades empresarias en mediano plazo dentro del proceso de reactivación económica; iii) estudio del efecto que pueden tener las políticas públicas de subsidios al sector privado, sobre la inflación; iv) estudio sobre la efectividad de las medidas de apoyo mediante líneas de crédito de redescuento y de respaldo de créditos a través de garantías ofrecidas a través del FNG, en contraste con la efectividad de la asignación de subsidios directos.

Los estudios planteados podrían contribuir al diseño, selección, desarrollo e implementación de políticas públicas futuras, asimismo, podrían servir como punto de partida en la identificación de correctivos y ajustes que requieren las políticas ya existentes, tal como lo fue el propósito de la presente investigación.

## 10 ANEXOS

### 10.1 Anexo 1. Modelo de carta enviada



Santiago de Cali, 1 de enero de 2023

Señores:  
Hotel

Asunto: Invitación especial a la conferencia **Impacto de la reforma tributaria en el sector hotelero, como asegurar la sostenibilidad financiera en tiempos de crisis.**

De la manera más atenta, le estamos extendiendo la invitación a asistir, sin costo, a la conferencia virtual: **Impacto de la reforma tributaria en el sector hotelero, como asegurar la sostenibilidad financiera en tiempos de crisis**, para ello, agradecemos diligenciar una encuesta que permitirá complementar el estudio que se está realizando denominado: *“Efectividad de las políticas públicas como apoyo al sector privado en la pandemia del Covid-19: análisis del impacto en la industria de servicios de alojamiento en Colombia”*.

En enlace de la encuesta es el siguiente:

Al terminar de diligenciar la encuesta recibirá por correo electrónico, el enlace para asistir a la conferencia.

Agradecemos su participación que es muy valiosa para el estudio.

Cordialmente,

---

**Víctor Alberto Peña Vargas PhD**

Director del trabajo de grado

Docente en finanzas

[vpena@javerianacali.edu.co](mailto:vpena@javerianacali.edu.co)

---

**Ricardo Zambrano Insuasti**

Estudiante de maestría en finanzas

[ricardo@javerianacali.edu.co](mailto:ricardo@javerianacali.edu.co)

## 10.2 Anexo 2. Lista de preguntas del instrumento

Aviso de privacidad
<p><b>AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:</b> El titular de los datos consignados en esta encuesta, autoriza a la Pontificia Universidad Javeriana Cali y a aliados para realizar el tratamiento de sus datos personales de conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 por la cual se establece el Régimen General de Protección de Datos en Colombia y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.</p> <p>Los datos aquí recopilados, serán recolectados, almacenados y circulados conforme a la normatividad citada y se usarán principalmente para los siguientes fines:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar el efecto de las medidas tomadas por el gobierno para reactivar la economía durante la pandemia.</li> <li>2. Desarrollar el trabajo de grado del señor Ricardo Alberto Zambrano Insuasti, titulado: <i>"Efectividad de las políticas públicas como apoyo al sector privado en la pandemia del Covid-19: análisis del impacto en la industria de servicios de alojamiento en Colombia"</i>.</li> <li>3. Desarrollar publicaciones sobre los resultados del estudio.</li> </ol> <p>Como Titular de esta información usted tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante los organismos de control por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos, mediante solicitud por escrito dirigida al correo electrónico ricardo@javerianacali.edu.co</p>
Preguntas generales
1. Nombres y apellidos
2. Cargo que desempeña en la empresa
3. Nombre de la empresa
4. NIT de la empresa
5. Ciudad
6. Departamento

## Contexto inicial

Contexto inicial			
7. Producto de la pandemia y las medidas de confinamiento en el periodo 2020, indique en qué porcentaje sus indicadores disminuyeron, se mantuvieron iguales o aumentaron (siendo -100% máxima disminución, 0% se mantuvieron y 100% el mayor aumento):			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos</li> <li>• Costos</li> <li>• Empleos</li> <li>• Deudas</li> </ul>			
8. Debido a la pandemia y las medidas de confinamiento, la empresa:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspendió operaciones temporalmente</li> <li>• Cerró definitivamente</li> <li>• Continuó operando normalmente</li> <li>• Continuó operando, pero con cambios</li> <li>• Cambió de actividad o negocio</li> </ul>			
9. ¿Cuáles fueron los tres principales problemas que enfrentó debido a las medidas de confinamiento en 2020?			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de la demanda</li> <li>• Altos costos de los protocolos de bioseguridad</li> <li>• Retraso en el cobro de facturas</li> <li>• Imposibilidad de prestar servicios por el confinamiento</li> <li>• Enfermedad de trabajadores por COVID-19</li> <li>• Falta de capital de trabajo para atender los costos de operación</li> <li>• Ninguna de las anteriores</li> </ul>			
10. ¿cómo se comportaron los principales indicadores de la operación antes, durante y después del confinamiento? Cifras de cierre de año.			
• Número de trabajadores	2019_____	2020_____	2021_____
• Número de habitaciones	2019_____	2020_____	2021_____
• Porcentaje de ocupación	2019_____	2020_____	2021_____
• Ingresos anuales	2019_____	2020_____	2021_____

## Decisiones tomadas

11. Seleccione hasta 3 de las siguientes acciones que implementó su empresa en su en su modelo de negocio durante la etapa de confinamiento:

- Incremento de la presencia digital
- Incremento de la comercialización por plataformas digitales (canales de reservas)
- Incremento de la comercialización directa (canal propio)
- Reducción de tarifas
- Reducción de trabajadores
- Reducción de la capacidad instalada (número de camas)
- Reducción de los servicios ofrecidos
- Conformación de alianzas o convenios
- Utilización de beneficios o ayudas del gobierno
- Ninguna de las anteriores

12. Con las siguientes opciones:

- No la conocía
- La conocía, pero no pude o no necesité acceder a ella
- Fue rechazada mi solicitud
- Accedí a esta medida, pero no mejoraron mis indicadores financieros
- Tome esta medida y mejoraron mis indicadores financieros

Indique su experiencia utilizando las siguientes medidas de **financiamiento** fomentadas por el gobierno durante el confinamiento:

- Prórroga del pago de cuota del crédito
- Periodo de gracia del crédito hasta 6 meses
- Garantía a través del FNG superior al 80%
- Acceso a línea Bancóldex con tasas subsidiadas o más bajas
- Compra de cartera de otras entidades financieras
- Acceso a línea de crédito especial (MIPYMES, TICs, Turismo, Implementación protocolos de bioseguridad u otra)

13. Con las siguientes opciones:

- No la conocía / no aplica a mi negocio
- La conocía, pero no accedí a esta medida
- Fue rechazada mi solicitud
- Accedí a esta medida, pero no mejoró mi liquidez
- Tome esta medida y mejoró mi liquidez

Indique su experiencia utilizando las siguientes medidas de **liquidez** fomentadas por el gobierno durante el confinamiento:

- Pago de impuesto de renta a final de año
- Suspensión del pago del impuesto al consumo 8% por ser restaurante o local comercial
- Suspensión de sobretasa de energía para alojamientos, parques temáticos y de recreación
- Eliminación del anticipo del impuesto sobre la renta del año gravable 2021
- Exención del IVA por ser restaurante, heladería, panadería, pastelería, etc. que opera como franquicia
- Terminación unilateral del contrato de arrendamiento por actividad de bares, discotecas, gimnasios y otros vieron restringida su operación en junio 2020
- Acceso a tarifa especial para el registro mercantil
- Suspensión de pago de IVA en el local comercial
- Exención del IVA por pertenecer al sector de servicios turísticos y hoteleros

14. Con las siguientes opciones:

- No la conocía / no aplica a mi negocio
- La conocía, pero no pude o no quise acceder a esta medida
- Fue rechazada mi solicitud
- Accedí a esta medida, pero no contribuyó a preservar el empleo
- Accedí a esta medida y contribuyó a preservar el empleo

Indique su experiencia utilizando las siguientes medidas de **empleo** fomentadas por el gobierno durante el confinamiento:

- Mecanismo de trabajo desde casa

- Vacaciones anticipadas
- Subsidio del 40% de un salario mínimo a todos los trabajadores por disminución en un 20% en su facturación
- Subsidio del 100% de la prima de empleados con salario hasta 1 millón, por disminución en un 20% en su facturación
- Disminución temporal de la cotización al Sistema General de Pensiones

15. Con las siguientes opciones:

- No tuvo impacto en la reactivación del negocio
- Tuvo impacto en la reactivación del negocio

Indique el impacto que tuvo sobre su negocio, las siguientes medidas de **reactivación económica** fomentadas por el gobierno durante el confinamiento:

- Reactivación de 8 subsectores de manufactura y relacionados en abril de 2020
- Reactivación del sector comercio electrónico en mayo 2020
- Primer día sin IVA en junio 2020
- Reapertura de peluquerías en junio 2020
- Reapertura de restaurantes en julio de 2020
- Segundo día sin IVA en julio 2020
- Tercer día sin IVA en noviembre 2020

16. En caso de haberse beneficiado de las medidas de financiamiento o de alivios durante el confinamiento, ¿cuál fue el principal destino de los recursos?

- Pago de salarios
- Pago a proveedores
- Pago de seguridad social
- Pago de arrendamiento
- Pago de obligaciones financieras vencidas
- Pago de obligaciones tributarias
- Implementación de protocolos de bioseguridad

17. Teniendo en cuenta las diferentes medidas tomadas por el gobierno para mitigar los efectos del confinamiento y la pandemia defina el porcentaje con el que está de más de acuerdo, donde 0% es totalmente en desacuerdo y 100% es totalmente de acuerdo

- Ayudaron a mitigar el efecto en la caída de los ingresos de su empresa \_\_\_\_\_%
- Ayudaron a mantener los empleos en su empresa \_\_\_\_\_%
- Ayudaron a disminuir los niveles de deuda vencida \_\_\_\_\_%
- Ayudaron a mantener operativa la empresa \_\_\_\_\_%

Fuente: elaboración propia

## 11 REFERENCIAS

- Alvira, F., García, M., Alonso, L., & Escobar, M. (2016). *El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza.
- Andrews, D., Bahar, E., & Hambur, J. (22 de Julio de 2021). *The COVID-19 shock and productivity-enhancing reallocation in Australia*. Obtenido de Real-time evidence from Single Touch Payroll: <https://dx.doi.org/10.1787/2f6e7cb1-en>
- Asociación Hotelera y Turística de Colombia - Cotelco. (Noviembre de 2020). *Resultados encuesta de reactivación e impacto del Covid 19*. Obtenido de <https://www.cotelco.org/estadisticas>
- Baena, S. (02 de Junio de 2022). *El impacto del Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF) sobre la preservación de empleos en Colombia ante el choque del COVID-19*. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/58148>
- Banco de la República de Colombia. (2022). *¿Qué ha hecho el Banco de la República para enfrentar el impacto de la pandemia en la economía?* Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/medidas-banrep-covid-19-0>
- Banco Mundial. (2022). *Informe sobre el desarrollo mundial*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/publication/wdr2022/brief/chapter-6-policy-priorities-for-the-recovery>
- Bancóldex. (20 de Marzo de 2020). *Línea de crédito Colombia Responde*. Obtenido de <https://www.bancoldex.com/es/noticias/colombia-responde-la-nueva-linea-de-credito-para-aliviar-el-impacto-del-covid-19-en-los-sectores-de-3550>
- Bermudez, J. (Noviembre de 2020). *Efectos financieros por el confinamiento por el Covid-19 para las PYMES del sector turístico y hotelero*. Obtenido de <http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/3238/1/2020JeilaPaolaBermudezFontalvo.pdf>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (24 de Abril de 2002). *La encuesta como técnica de investigación*. Obtenido de Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Centro de Pensamiento Turístico de Colombia - CPTUR. (19 de Marzo de 2021). *Índice de Competitividad Turística*. Obtenido de <https://cptur.org/>
- CEPAL. (2022). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48077/4/S2201058\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48077/4/S2201058_es.pdf)
- Clavijo, S. (Abril de 2021). *Transmisión crediticia, liquidez y capital bancario en Colombia*. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/49781>

- Congreso de la República de Colombia. (15 de Julio de 1994). *Ley 152*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=327>
- Congreso de la República de Colombia. (10 de Julio de 2000). *LEY 590 DE 2000*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672>
- Consejo Nacional de Política Económica y Social. (11 de Febrero de 2021). *Documento COMPEs 4023*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%c3%b3micos/4023.pdf>
- DANE. (12 de Febrero de 2022). *Cuentas nacionales anuales - Base 2015*. Obtenido de <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-anuales>
- DANE. (Octubre de 2022). *Encuesta Mensual de Alojamiento (EMA)*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/encuesta-mensual-de-alojamiento-ema>
- DANE. (Noviembre de 2022). *Registro estadístico de relaciones laborales - RELAB*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- Departamento Nacional de Planeación. (2014). *Guía Metodológica para el Seguimiento y la Evaluación a Políticas Públicas*. Bogotá: Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas.
- Díaz Soto, C. M. (Junio de 2021). Análisis de las estrategias generadas para el sector hotelero de Colombia para superar la crisis por la covid-19 durante la fase de pandemia. *Turismo y Sociedad XXIX*, 183-199. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/7313>
- Dietrichson, A. (22 de Junio de 2019). *Métodos Cuantitativos*. Obtenido de <https://bookdown.org/dietrichson/metodos-cuantitativos/>
- Grupo de investigación en macroeconomía de la Facultad de Economía de la Universidad de los Andes. (1 de Abril de 2020). *La vulnerabilidad del empleo a la emergencia de COVID19*. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/41151/nota-macroeconomica-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Nacional de Salud. (29 de Diciembre de 2022). *COVID-19 en Colombia*. Obtenido de <https://www.ins.gov.co/Noticias/paginas/coronavirus.aspx>
- Lahera, E. (Agosto de 2004). *Política y políticas públicas*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6085/S047600\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6085/S047600_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maré, D. C., & Hyslop, D. R. (Febrero de 2021). *Covid-19 wage subsidy support and effects*. Obtenido de [https://motu-www.motu.org.nz/wpapers/21\\_02.pdf](https://motu-www.motu.org.nz/wpapers/21_02.pdf)

- Ministerio de Salud y Protección Social. (12 de Marzo de 2020). *Resolución 385*. Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%200385%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%200385%20de%202020.pdf)
- Molina, F. (2021). *La oferta empresarial de turismo activo en la provincia de Córdoba*. Obtenido de Análisis económico: <https://www.uco.es/ucopress/index.php/es/ucopress@uco.es>
- Naciones Unidas. (2022). *Las muertes por COVID-19 sumarían 15 millones entre 2020 y 2021*. Obtenido de <https://www.un.org/es/desa/las-muertes-por-covid-19-sumar%C3%ADan-15-millones-entre-2020-y-2021>
- Nascentes Da Silva, L. G. (2021). *La Dimensión Internacional De Las políticas Públicas*. México: Centro De investigación Y Docencia Económicas.
- Organización Panamericana de la Salud. (11 de marzo de 2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- Pino Montoya, J. W. (2017). *Aspectos metodológicos para evaluar una política pública*, 5(1), 1-7. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es> › descarga › artículo
- Preidencia de la República de Colombia. (16 de Marzo de 2016). *Decreto 463*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-juridica/decretos/decreto-463-de-2016.aspx>
- Presidencia de la República de Colombia. (01 de Octubre de 2020). *Decreto 1320*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=142850>
- Presidencia de la República de Colombia. (19 de Octubre de 2020). *Decreto 1371*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=143524>
- Presidencia de la República de Colombia. (23 de Diciembre de 2020). *Decreto 1756*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=154027>
- Presidencia de la República de Colombia. (17 de Marzo de 2020). *Decreto 417*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=110334>
- Presidencia de la República de Colombia. (21 de Marzo de 2020). *Decreto 444*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=110678>
- Presidencia de la República de Colombia. (22 de Marzo de 2020). *Decreto 457*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=110674>
- Presidencia de la República de Colombia. (10 de Abril de 2020). *Decreto 535*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=111874>
- Presidencia de la República de Colombia. (15 de Abril de 2020). *Decreto 579*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=113819>

- Presidencia de la República de Colombia. (8 de Mayo de 2020). *Decreto 639*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=120720>
- Presidencia de la República de Colombia. (13 de Mayo de 2020). *Decreto 655*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=122442>
- Presidencia de la República de Colombia. (4 de Junio de 2020). *Decreto 799*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=127500>
- Presidencia de la República de Colombia. (3 de Junio de 2020). *Decreto 770*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=127341>
- Ramos, S. R. (16 de Septiembre de 2022). Efectividad de las políticas públicas como apoyo al sector privado en la pandemia del Covid 19. Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- República de Colombia. (1991). *Constitución Política Colombiana*. Bogotá D.C.
- República de Colombia. (28 de Marzo de 2020). *Decreto 492*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=111115>
- Roshen, F., & Warwick, M. (29 de Febrero de 2020). *The Global Macroeconomic Impacts of COVID-19*. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3547729](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3547729)
- Sanabria, P. (Abril de 2020). *COVID-19: una prueba ácida a la capacidad de Estados, gobiernos y sociedades*. Obtenido de Recomendaciones de gestión y políticas públicas para una respuesta integral y coordinada: [https://repositorio.uniandes.edu.co/discover?rpp=10&etal=0&query=pandemia&group\\_by=none&page=6](https://repositorio.uniandes.edu.co/discover?rpp=10&etal=0&query=pandemia&group_by=none&page=6)
- Statista. (7 de Septiembre de 2022). *Informe de hoteles y establecimientos similares en Colombia 2005-2021*. Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/1018140/evolucion-anual-del-numero-de-hoteles-y-establecimientos-similares-en-colombia/>
- Superintendencia de Sociedades de Colombia. (2022). *SIIS Sistema Integrado de Información Societaria*. Obtenido de <https://siis.ia.supersociedades.gov.co/#/>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (30 de Junio de 2020). *Circular externa 022*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10104480>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (26 de Enero de 2022). *Medidas de Superfinanciera ante coyuntura por Covid-19*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/sala-de-prensa/publicaciones-/medidas-de-la-superfinanciera-ante-coyuntura-por-covid-/cifras-de-seguimiento-a-las-medidas-10103899>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (Octubre de 2022). *Resultados del sistema financiero colombiano octubre de 2022*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/informes/informe->

actualidad-del-sistema-financiero-colombiano/resultados-del-sistema-financiero-colombiano-octubre-de--10112916

- Torres Melo, J., & Santander, J. (2013). *Introducción a las políticas públicas*. Bogotá D.C.: IEMP Editores.
- Velázquez Pinto, M. (2021). *La protección ante el desempleo: medidas aplicadas durante la crisis del COVID-19*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47658/1/S2100926\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47658/1/S2100926_es.pdf)
- World Travel & Tourism Council WTTC. (Marzo de 2022). *Informe de Impacto Económico (EIR)*. Obtenido de <https://wtcc.org/research/economic-impact>
- Zuleta J., L. A. (Julio de 2011). *Política pública e instrumentos de financiamiento a las pymes en Colombia*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3894/1/S2011060.pdf>