

# Desafíos de reactivación de las microempresas del sector servicios de alojamiento y servicios de comida de la ciudad de Popayán frente al COVID 19

*Challenges of reactivating micro-enterprises in the accommodation and food services sector in the city of Popayán in the face of COVID 19*

Idolina Bernal González<sup>1</sup>  
Yudith Caicedo<sup>2</sup>

---

1 Docente, Facultad de Comercio y Administración Victoria, Universidad Autónoma de Tamaulipas  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6292-6173>  
Correo electrónico: [ibernal@docentes.uat.edu.mx](mailto:ibernal@docentes.uat.edu.mx)

2 Docente, Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Popayán, grupo de investigación llama  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1061-5167>  
Correo electrónico: [yudith.caicedo@unad.edu.co](mailto:yudith.caicedo@unad.edu.co)

## Resumen

A partir de 2019, la COVID-19 ha ocasionado impactos significativos en el contexto sanitario, económico y social. Debido a los numerosos contagios provocados por esta pandemia, muchas empresas se vieron en la necesidad de paralizar sus actividades, comprometiendo su permanencia en el mercado. El caso de las empresas colombianas no fue la excepción, pues la disminución de ventas ocasiono el cierre de diversos establecimientos, siendo de los más afectados las micro, pequeñas y medianas empresas, que representan más del 90% del tejido empresarial en este país. En especial se puede decir que los efectos ocasionados a las microempresas dedicadas a los servicios de alojamiento y comida han sido evidentes, ello debido a las medidas tomadas por organizaciones sanitarias que impiden la cercanía y aglomeración de las personas. Así mismo, las dificultades financieras, tecnológicas y de informalidad que enfrentan estas unidades productivas se convierten también en debilidades organizaciones que originan mayor vulnerabilidad a estas pequeñas empresas. Bajo este contexto, la presente investigación trata de identificar los desafíos que las microempresas colombianas de alojamiento y comida deben enfrentar para su reactivación económica en el corto plazo, con la finalidad de acelerar su funcionamiento y contribución a la economía nacional. El estudio se realiza bajo un enfoque cualitativo de tipo documental basada en fuentes secundarias para la recolección de información y cumplimiento del objetivo.

### *Palabras clave:*

Microempresas, reactivación, COVID-19.

## Abstract

As of 2019, COVID-19 has caused significant effects in the health, economic and social context. Due to the numerous infections caused by this pandemic, many companies found it necessary to paralyze their activities, compromising their permanence in the market. The case of Colombian companies was not the exception, since the decrease in sales caused the closure of various establishments, with the most affected being micro, small and medium-sized companies, which represent more than 90% of the business fabric in this country. In particular, it can be said that the effects caused to micro-enterprises dedicated to accommodation and food services have been evident, due to the measures taken by health organizations that prevent the proximity and agglomeration of people. Likewise, the financial, technological and informal difficulties faced by these productive units are also found in weaknesses of organizations that cause greater vulnerability to these small companies. Under this context, this research tries to identify the challenges that Colombian accommodation and food micro-enterprises must face for their economic reactivation in the short term, in order to accelerate their operation and contribution to the national economy. The study is carried out under a qualitative documentary approach based on secondary sources for the collection of information and fulfillment of the objective.

### *Keywords:*

Microenterprises, reactivation, COVID-19.

## Introducción

En diciembre 2019 un suceso histórico a nivel mundial vino a transformar el estilo de vida de millones de personas. Fue en esta fecha que la Organización Mundial de la Salud (OMS) publica oficialmente el brote de una enfermedad por coronavirus, dada a conocer por primera vez en Wuhan, China (Aragón, et al., 2020). Este coronavirus debido a su fácil contagio se propago rápidamente a otros países, convirtiéndose para marzo de 2020 en una pandemia que ha originado números casos de contagios y fallecimientos, así como graves afectaciones económicas, sociales, políticas para las naciones.

La situación realmente se torna difícil, desde ese momento hasta ahora. Las medidas implementadas por el sector salud ha debilitado fuertemente el mercado laboral (Açikgöz & Günay, 2020). Las restricciones dictadas por la OMS (2020) prohíben la aglomeración y cercanía de las personas, frenando así la interacción física entre empresa y consumidor y aunque las empresas han optado por tomar medidas alternas, los estragos ocasionados son significativos en diversas actividades económicas de las naciones (Açikgöz & Günay, 2020).

Por ejemplo, informes de gobierno y organismos evaluadores del desarrollo económico declaran que el efecto del COVID-19 en los mercados laborales de América Latina se traduce a la destrucción de empleos, la sustitución de la mano de obra por nuevas tecnologías, el uso del teletrabajo, la incertidumbre en la productividad laboral, las brechas de desigualdad entre personas niveles educativos y habilidades digitales de los trabajadores, lo cual limita el acceso a empleos formales y de buena calidad (Weller, Gontero y Campbell, 2019). Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (2021) señala que la incidencia de la contingencia sanitaria ha generado una inestable productividad laboral a nivel mundial, siendo las empresas de menor tamaño las más vulnerables ante esta situación.

De acuerdo a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020) los sectores económicos con mayor afectación por esta contingencia sanitaria son los servicios de turismo, hoteles, restaurantes e industria cultural (Figura 1), los cuales se han visto en la necesidad de suspender parcial o totalmente sus

actividades y venta de productos/servicios a causa de la crisis por COVID-19. Lo anterior debido a las restricciones sanitarias dictadas por las instituciones de salud, así como la reducción de ingresos y cambios en los patrones de consumo de la población.



**Figura 1.** Intensidad de los efectos del COVID-19, por sector de actividad económica

**Fuente:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020: 4).

En específico, el efecto del COVID en la economía colombiana ha impactado tanto en la demanda como en la oferta de los bienes y servicios (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Desde el escenario de la demanda es visible la disminución de ventas en sectores como restaurantes, aerolíneas y hoteles, debido al aislamiento social de la población. Así mismo, el consumo local y exportaciones que se ha experimentado en los últimos meses, refleja bajas importantes en la demanda de bienes y servicios, lo cual conlleva a la falta de liquidez y flujos de efectivo por parte del segmento empresarial. En lo que respecta a la oferta, destaca la restricción de empleos laborales, la baja productividad y los cambios obligados que las empresas han adoptado para la elaboración y entrega de sus productos al mercado.

Datos estadísticos de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH), del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), avalan esta inestabilidad en el mercado laboral de Colombia, pues presenta variaciones importantes en indicadores centrales para la economía nacional (Tabla 1).

**Tabla 1.** Mercado laboral en Colombia

Indicador	Jun-19	Jun-20	Jun-21
Producto Interno Bruto (PIB)	3.1%	-15.7%	17.6%
Tasa de desempleo	9.4%	19.8%	14.4%
Tasa de ocupación	57.5%	46.1%	51.1%
Índice de precios al consumidor (IPC)	-0.13%	0.00%	0.32%
Unidades productivas (total)	178,844	131,848	166,338
Unidades productivas (Mipymes)	178,838	131,844	166,327

**Fuente:** DANE (2021); Confecámaras (2019, 2020, 2021).

De acuerdo con los datos arrojados por DANE y Confecámaras, el mercado laboral de Colombia se encuentra severamente afectado debido a las restricciones sanitarias por COVID-19, alcanzando cifras negativas en el PIB, altas tasas de desempleo, bajas en el IPC y cierre de empresas, principalmente en el caso de las micro, pequeñas y medianas empresas que representan poco más del 99% del tejido empresarial del país, pero que han sido visiblemente más afectadas ante la presente situación de contingencia sanitaria representando graves retos para su supervivencia, en especial para las actividades de alojamiento y comida y toda aquella empresa enfocada al sector servicios (Andrián y Hirs, 2020).

Bajo este escenario, autoridades gubernamentales se han visto en la necesidad de implementar acciones de apoyo al sector empresarial diseñando políticas orientadas a la sostenibilidad de estas unidades productivas. Sin embargo, es de reconocer que los desafíos siguen latentes para las empresas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. En este sentido, a continuación se describen algunos retos identificados en la literatura, de acuerdo a los aportes realizados por organismos e investigaciones científicas.

Por ejemplo, la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas (OCHA, 2020), declara que algunos de los desafíos de las empresas y el gobierno para mantener o reforzar las operaciones empresariales son:

- Brindar asistencia técnica a los pequeños negocios y emprendimientos respecto a los estándares de calidad y seguridad que deberán cumplir post pandemia.
- Incentivar el empleo bajo medidas de sanidad y corresponsabilidad para retornar la producción de bienes y servicios y generar ingresos, tanto para la empresa como para el trabajador.
- Diseñar estrategias de reconversión empresarial, es decir, adaptar las necesidades derivadas de la contingencia sanitaria a nuevas oportunidades de negocio y métodos de trabajo.
- Apoyar a los dueños de las empresas para que garanticen condiciones laborales adecuadas a los empleados, preservando la seguridad y cumplimiento de sus derechos laborales.
- Desarrollar líneas estratégicas que capitalicen los recursos y capacidades de la empresa para evitar bajas de personal y elevar los flujos de efectivo.
- Agudizar campañas de marketing, realizar estrategias de venta, optimizar las soluciones digitales y recurrir a la innovación empresarial para la comercialización de los bienes y servicios.
- Dar atención a las cadenas de producción y aprovisionamiento, desde la elaboración de los productos hasta la distribución y comercialización de los mismos, cumpliendo con todos los requerimientos necesarios de seguridad.
- Identificar proyectos productivos que luchan por la reincorporación o ingreso al mercado para apoyar su sostenibilidad.

Otros desafíos también importantes a resaltar son los señalados por Pineda (2020), viceministro de Desarrollo Empresarial de Colombia, quien agrupa en cuatro temas principales los retos para la reactivación de las Mipymes colombianas, que son:

- 1). Productividad
- 2). Formalidad
- 3). Acceso al financiamiento
- 4). Acceso a tecnologías

Por otra parte, Martin y Reyes (2020), visualizando la contingencia actual y las proyecciones organizacionales, sociales y humanas, identifican desafíos empresariales bajo la perspectiva de responsabilidad social corporativa haciendo hincapié en seis ejes preponderantes que deben ser considerados por las empresas colombianas para su reactivación económica:

- a). Activación de la filosofía empresarial, enfatizando en la creatividad, flexibilidad y coherencia con el entorno.
- b). Fortalecer los canales de comunicación interna y externa para conocer las prioridades y consensos operativos que contribuyan al desempeño responsable de la empresa.
- c). Construir alianzas estratégicas entre actores de la sociedad, el gobierno, la universidad y sectores productivos, sólidas e inmediatas.
- d). Transformar el paradigma de supervivencia empresarial, incrementando la capacidad de innovación para no sólo sobrevivir en el mercado, sino vivir en la sociedad.
- e). Contribuir eficientemente a la creación de una sociedad más responsable y colaborativa.
- f). Ampliar las capacidades de adaptación ante la turbulencia del entorno y continuos cambios.

En complemento Heredia y Dini (2021), hacen también mención a una serie de elementos que la directora del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) destaca como desafíos de implementación hacia la reactivación económica de Colombia, los cuales son:

- I). La formalización de las empresas a fin de participar en proceso de acceso a beneficios financieros.
- II). La revisión de un marco regulatorio específico, debido al crecimiento de las Fintech.
- III). El fortalecimiento y apoyo técnico para la construcción de competencias en soluciones digitales
- IV). Considerar al comercio electrónico como alternativa de comercialización, brindando asesoría, financiamiento y una mejora regulatoria a sus habilitadores.

## Conclusiones

Bajo el contexto de la presente investigación, es posible identificar una amplia gama de desafíos que hasta este momento son perceptibles para las empresas colombianas bajo el escenario de la situación actual por la pandemia y aunque las iniciativas y esfuerzos realizados han logrado avances importantes, aún quedan retos importantes por superar.

De acuerdo con los datos analizados, dentro de los principales desafíos a enfrentar se encuentra la formalización de las empresas, la implementación de soluciones digitales, optimización de recursos y capacidades para mejorar la producción y garantizar condiciones de seguridad para el personal. Por lo cual, se requiere seguir trabajando de manera colaborativa empresa, gobierno y sociedad para superar cada uno de estos aspectos y avanzar en la reactivación empresarial. Lo anterior con la finalidad de superar la crisis que el COVID-19 ha ocasionado en la economía del país.

## Referencias

Açikgöz, Ö. and Günay, A. (2020). The early impact of the Covid-19 pandemic on the global and Turkish economy. *Turkish Journal of Medical Sciences*, 50(1), 520-526.

Andrián, L. y Hirs, J. (2020). *Colombia: desafíos de desarrollo en tiempos de COVID-19*. Banco Interamericano de Desarrollo.

Aragón, R., Vargas, I. y Miranda, M. G. (2020). COVID-19 por SARS-CoV-2: la nueva emergencia de salud. *Revista Mexicana de Pediatría*, 86(6), 213-218.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. Informe Especial N° 4. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45734-sectores-empresas-frente-al-covid-19-emergencia-reactivacion>

Confecámaras (2019). *Dinámica de creación de empresas en Colombia*. I Semestre 2019. Red de Cámaras de Comercio Colombianas. <https://incp.org.co/Site/publicaciones/info/archivos/creacion-empresas-colombia-2019.pdf>

Confecámaras (2020). *Dinámica de creación de empresas en Colombia*. Enero- Junio 2020. Red de Cámaras de Comercio Colombianas [https://www.confecamaras.org.co/phocadownload/2020/Analisis\\_Economicos/Din%C3%A1mica%20de%20Creaci%C3%B3n%20de%20Empresas%20\\_%20Ene-Jun%202020\\_Final.pdf](https://www.confecamaras.org.co/phocadownload/2020/Analisis_Economicos/Din%C3%A1mica%20de%20Creaci%C3%B3n%20de%20Empresas%20_%20Ene-Jun%202020_Final.pdf)

Confecámaras (2021). *Dinámica de creación de empresas en Colombia*. Enero- Junio 2021. Red de Cámaras de Comercio Colombianas. [https://www.confecamaras.org.co/phocadownload/2021/Din%C3%A1mica%20de%20Creaci%C3%B3n%20de%20Empresas%20\\_%20Ene-Jun%202021%20VF%20\(003\).pdf](https://www.confecamaras.org.co/phocadownload/2021/Din%C3%A1mica%20de%20Creaci%C3%B3n%20de%20Empresas%20_%20Ene-Jun%202021%20VF%20(003).pdf)

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2021). *Indicadores relevantes*. Gobierno de Colombia. <https://www.dane.gov.co/indicadores-relevantes>

- Heredia, A. y Dini, M. (2021). *Análisis de las políticas de apoyo a las pymes para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina*. Naciones Unidas: Publicación de las Naciones Unidas.
- Martin, V. y Reyes, G. (2020). Desafíos y nuevos escenarios gerenciales como parte de la herencia del Covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 710-722.
- Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas (2020). *Plan de respuesta COVID-19 Colombia*. OCHA Colombia.
- Organización Internacional del Trabajo (2020). *Impacto de la COVID-19 en las Mipymes colombianas*. Colombia.
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020*. <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
- Pineda, S. (2020). *La pandemia "exacerbó" los desafíos de las mipymes en Colombia*. <https://www.efe.com/efe/america/economia/la-pandemia-exacerbo-los-desafios-de-las-mipymes-en-colombia/20000011-4288737>
- Weller, J., S. Gontero y S. Campbell (2019). *Cambio tecnológico y empleo: una perspectiva latinoamericana*. Serie Macroeconomía del desarrollo, no.201, CEPAL.