

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA
COVID -19

Gestión pública en atención del sector turístico de Girardot bajo pandemia Covid 19
periodo 2020-2021

Ruth Johana Reyes Diaz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas ECJP

Especialización en Gestión Publica

2022

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA
COVID -19

Gestión pública en atención del sector turístico de Girardot bajo pandemia Covid 19
periodo 2020-2021

Monografía para optar al título de Especialista en Gestión Pública

Ruth Johana Reyes Diaz

Director:

Fabio Alexander Figueroa Acevedo

Especialista en Gerencia de Proyectos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas ECJP

Especialización en Gestión Pública

2022

Página de Aceptación

Fabio Alexander Figueroa Acevedo
Director trabajo de grado

Jurado

Jurado

Dedicatoria

Es el resultado de una experiencia que no fue fácil, con obstáculos, con trasnochadas, con lágrimas algunas veces, una etapa más en mi vida, en la que puedo decir nuevamente “Lo logre”.

Este logro quiero dedicarlo a mi familia y amigos que me dieron su apoyo incondicional, en especial a mi abuela Rosa María Guzmán Reyes por haber confiado en mí, y a mis padres, María Ruth Díaz Gracia y Efraín Reyes Guzmán porque a ellos le debo todo lo que soy, por enseñarme que con esfuerzo, constancia y dedicación todo es posible.

Finalmente estoy tranquila y orgullosa de mi porque he sabido llegar a la meta, y hoy finalmente puedo decir soy Especialista.

“El estudio te llevará a la cima; haber disfrutado ese camino, te llevará más lejos”.

Agradecimientos

Quiero agradecer en primera instancia a Dios por haberme dado la oportunidad de crecer en mi campo profesional, adquiriendo nuevos conocimientos, por darme sabiduría durante este camino que no fue fácil pero que hoy he finalizado.

A mi tutora por su colaboración y paciencia para poder terminar satisfactoriamente, a toda la planta de docentes que compartieron su conocimiento logrando transmitir en mí una visión crítica de la realidad de la Gestión Pública de nuestro país.

Resumen

Debido a la pandemia mundial causada por el virus SARS- Covid-19, la estructura económica en general de Colombia se ha visto fuertemente afectada. Dentro de ello, el papel de la gestión pública ha tomado un papel cada vez más representativo, en torno a las medidas tomadas por cada ente territorial frente a la prevención del contagio por el virus. Al considerar que uno de los gremios comerciales más afectados por la crisis sanitaria, es el turismo, el cual representa una columna para la economía del país, al promover aspectos como empleo, la cultura, la sostenibilidad ambiental y sobre todo el flujo de divisas de carácter internacional, algunas de las medidas tomadas por el gobierno afectado gravemente la industria turística, “Esta pérdida es equivalente a 20,1 billones de pesos, que podría representar el 1,5 por ciento del PIB de Colombia del año 2020” (Camacho & Vanegas, 2020). De modo que ciudades que apoyan su economía en el turismo se vieron altamente perjudicadas durante el año 2020, tal como el caso de Girardot.

Por consiguiente, en el presente estudio el lector podrá encontrar un análisis a las medidas tomadas por la administración pública del municipio de Girardot, Cundinamarca en el marco de la crisis sanitaria por el virus covid-19

Palabras clave: Administración pública, Turismo, epidemia, impacto, Girardot.

Abstract

Due to the global pandemic caused by the SARS-Covid-19 virus, the general economic structure of Colombia has been strongly affected. Within this, the role of public management has taken on an increasingly representative role, around the measures taken by each territorial entity against the prevention of contagion by the virus.

Considering that one of the business associations most affected by the health crisis is tourism, which represents a backbone for the country's economy, by promoting aspects such as employment, culture, environmental sustainability and, above all, the flow of foreign currency from international character, some of the measures taken by the government seriously affected the tourism industry, "This loss is equivalent to 20.1 billion pesos, which could represent 1.5 percent of Colombia's GDP in 2020" (Camacho & Vanegas, 2020). So, cities that support their economy in tourism were highly affected during the year 2020, such as the case of Girardot.

Therefore, in this study the reader will be able to find an analysis of the measures taken by the public administration of the municipality of Girardot, Cundinamarca in the framework of the health crisis due to the covid-19 virus.

Keywords: Public management, Tourism, SARS-COVID-19 Pandemic, impact, Girardot.

Tabla de contenido

Introducción	13
Planteamiento del Problema.....	15
Justificación.....	19
Objetivos	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos	22
Estado del arte	23
Marco Teórico y Conceptual.....	26
Sector Turístico	26
Gestión Publica.....	29
Covid 19	32
Diseño Metodológico	50
Tipo de Investigación	50
Modelo Metodológico	51
<i>Muestra Poblacional</i>	51
Instrumentos de Recolección de Información	53
Hallazgos y Resultados	55
Turismo en Girardot, Aspectos Generales.....	55
<i>Infraestructura turística</i>	56
<i>Problemática Evidenciada en el Sector Turístico de Girardot</i>	56

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA
COVID -19

Impacto de la Pandemia Covid-19 en el Sector Turístico durante el Año 2020-2021	60
<i>Sector Turístico de Girardot e Impacto por la Pandemia</i>	61
Medidas Adoptadas para el Sector Turístico Local, por parte de la Administración Distrital en Atención al Covid 19	67
<i>Medidas Adoptadas A Nivel Nacional</i>	67
<i>Medidas Exigidas en Girardot</i>	69
<i>Cumplimiento de las Medidas de Bioseguridad</i>	73
<i>Estrategias de Reactivación Económica</i>	76
Conclusiones	79
Anexos	88

Lista de Tablas

Tabla 1. Concepto de pandemia implícito en los documentos de respuesta emitidos por la OMS frente a las pandemias de influenza.....	33
Tabla 2. Medidas tomadas para mitigar la propagación del virus COVID -19.....	40
Tabla 3. Establecimientos formales	52
Tabla 4. Pérdidas y ganancias del sector turístico.....	63
Tabla 5. Requerimientos de bioseguridad para restaurantes	65
Tabla 6. Resumen protocolos de Bioseguridad.....	70

Lista de Figuras

Figura 1. Mayores ajustadas de mortalidad por COVID-19 en municipios con más de mil casos confirmados, Colombia.....	35
Figura 2 Nichos de mercado.	57
Figura 3. Rango de precios	58
Figura 4. Temporadas especiales	59
Figura 5. Tiempo de cierre.....	62
Figura 6. Estrategias de resiliencia	74

Lista de Anexos

Anexo 1. Calculo muestra finita.....	89
Anexo 2. Encuesta.....	90

Introducción

El comienzo del año 2020 registró cifras favorables a nivel global, en temas económicos, comerciales y sobre todo para el sector turístico, pues a grandes rasgos, se vislumbraba un “panorama económico relativamente positivo: el Fondo Monetario Internacional (FMI) preveía un crecimiento de la economía mundial del 3,3%, superior al del 2019 (2,9%), en donde las crisis de comercio entre Estados Unidos y China se daban por superadas” (Otoya, Garcia, Jaramillo, Wills, & Campos, 2020, p. 10).

En Colombia, la situación era bastante diferente, pues en el año 2020 se enfrentaban diferentes problemáticas que aún se mantienen como la pobreza, la corrupción, y la seguridad económica, lo cual afectaba indirectamente el sector turístico. Si bien, aunque se esperaba un “crecimiento del 3,3%, el desempleo enfrentaba uno de sus peores datos, alcanzando el 11,5% de paro” (Pinzón, 2020, p. 6).

A pesar de esto, la pandemia SARS Covid-19 en marzo de 2020, llegó a impactar tanto las economías fuertes, como las débiles, a desestabilizar potencias, como a desmoronar pequeños territorios y sectores económicamente paralizados, especialmente el sector turístico. Por consiguiente, el gobierno nacional optó por tomar diferentes medidas para detener la propagación del virus como cierres, confinamientos, y diferentes restricciones as escala municipal, regional y departamental.

De manera que el presente estudio, desde una metodología descriptiva y exploratoria busca analizar las medidas tomadas por la administración pública en la ciudad de Girardot, caracterizado por su actividad turística, y a su vez por la grave afectación percibida durante la pandemia SARS Covid-19 de índole económico y comercial. Para ello,

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

se caracterizó el sector turístico del municipio antes de la llegada de la pandemia, en segundo lugar, se estableció el impacto generado por la propagación del virus durante los años 2020-2021, y finalmente analizaron las medidas adoptadas para el sector turístico local, por parte de la administración distrital en atención al Covid 19.

Uno de los principales instrumentos que brindo la información necesaria para la presente investigación fueron las encuestas realizadas al sector turístico del municipio, estas se implementaron alrededor de 150 empresarios, quienes permitieron conocer perspectivas y posturas de suma importancia para estudiar el papel de la gestión pública frente a los efectos de la pandemia Covid 19, además se logró profundizar en diferentes estrategias asumidas por el sector turístico para reactivar su operación en medio de la crisis.

Planteamiento del Problema

Girardot, es un municipio cundinamarqués reconocido a nivel nacional por su actividad turística, gracias a su clima cálido, su ubicación central, que la conecta a Bogotá, y a su infraestructura turística. Tal como Munar (2009) afirma “la infraestructura hotelera, los centros recreacionales, la excelente ubicación geográfica y el clima permite marcar la diferencia con la región cundinamarquesa” (p. 1).

Las oportunidades que han sido representativas en el desarrollo de la actividad turística en Girardot y en Colombia, repercuten en su crecimiento según el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, el cual se registró hasta el año 2019:

fue un año de cifras récord para el turismo en Colombia. También fueron positivas en ocupación hotelera que alcanzó el 57,8%, en ingresos nominales de las agencias de viajes con un incremento del 3,7 %, en ingresos de los hoteles con un aumento del 10,6 % (Mincit, 2020, párr.3).

Sin embargo, en marzo del 2020, toda la población en general sufrió las consecuencias generadas por el virus covid-19, hay que decir que estamos ante un desastre que afecta a todo el planeta de forma conjunta, algo que ningún evento de origen natural ha hecho nunca porque una catástrofe natural dura días o semanas, a lo sumo, pero los estragos que está causando el coronavirus siguen prolongándose (Universidad de Laguna, 2020).

Uno de los sectores más afectados fue el turístico, debido a su alta vulnerabilidad relacionado a la movilidad de personas, con distintas motivaciones, esta es la base del turismo: “un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales,

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

profesionales o de negocios” (OMT, s.f). Además, gran parte de la actividad turística depende directamente del contacto entre personas, de la cercanía, como el sector de restaurantes.

En ese sentido, Girardot, ciudad turística fue altamente impactada desde diferentes perspectivas debido al coronavirus, considerando principalmente afectaciones de salud, económicas, sociales y turísticas. A corto plazo, las cifras de muertes y contagios fue lo que alertaba a las instituciones y empresas de todo el país, y detenía por completo los viajes de los colombianos a ciudades turísticas como Girardot, así la movilidad de personas fue completamente restringida, pues, desde marzo del año 2020, el gobierno nacional como máximo ente público del territorio emitió diferentes restricciones o protocolos de bioseguridad con el fin de mitigar las principales afectaciones de salud en la población.

Aquellos protocolos, requerían de importantes esfuerzos por parte de los actores involucrados en su implementación, también de esfuerzos económicos y de capacitación, pues la llegada de la pandemia representó un desconocimiento para la población en general.

Además de ello, durante los meses más difíciles de esta contingencia, la gestión pública de los destinos turísticos como el caso de Girardot tomo un papel importante, al adquirir responsabilidades de orientación, apoyo económico y sobre todo al ser el actor quien debía velar por la reactivación económica, y a la vez por salud colectiva del sector turístico y comercial.

Lo anterior no fue una tarea fácil, teniendo en cuenta que la pandemia afectó directamente a la economía turística del municipio de Girardot, tales como agencias de viaje, restaurantes, hoteles, entre otros; obligando en muchos casos a generar despidos,

endeudamientos, o cierres. Tal como registró la OIT: “Según estimaciones de la OIT, la pandemia podría provocar la pérdida de unos 305 millones de empleos, muchos de ellos en el sector del turismo” (OIT, 2020, p.1)

Ahora bien, en esta instancia es necesario recalcar la relación existente entre la gestión pública y la actividad turística, pues ello repercute drásticamente en el curso tomado por el sector turístico durante la contingencia debido al covid-19. De acuerdo con Pedraza (2020):

la administración turística actúa en un marco de corresponsabilidad con el gobierno, en el que el gobierno municipal es la instancia más cercana a las demandas de la sociedad y a los recursos turísticos, naturales y culturales de las comunidades receptoras que se encuentran en su territorio. (p.3)

En ese sentido, es evidente que la administración pública ha representado un rol fundamental durante esta contingencia, pues es quien, atendido a las necesidades de los sectores de la sociedad, en este caso del turístico, buscando su solvencia económica, y por supuesto su pronta reactivación, en el caso de Colombia se optó por la expedición de diferentes, en el caso del sector turístico, se expidió la resolución 1168, para reactivar operaciones.

De esta manera es posible inferir que en el sector turístico de Girardot ha experimentado tres etapas importantes durante esta contingencia sanitaria, un antes, un durante y un después, en cada una de ellas se ha requerido de un apoyo importante de la administración pública local, a partir de capacitaciones, gestión de recursos, acompañamiento, entre otros, por ello se considera necesario analizar para poder analizar la

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA
COVID -19

reacción administrativa de la gestión pública local y diseñar estrategias que permitan una reactivación económica del sector.

¿Cuál fue la respuesta desde la gestión pública en reparo a los efectos que tuvo la pandemia Covid 19, en el sector turístico de Girardot para el periodo 2020-2021?

Justificación

La actividad turística a nivel mundial representa un papel de muy importante para la economía de cada Estado:

El turismo es un sector de gran importancia y dinamismo para la economía de los países receptores. Este sector está conformado por varios sectores de la economía como el hotelería, restaurantes, transporte, agencias de viaje, recreación, entre otros por lo que ha sido considerado una de las industrias más grandes del mundo (Lamboggia, 2014, p. 2).

Del mismo modo, en Colombia el sector turístico por años ha generado importantes aportes a la sociedad gracias a las fortalezas territoriales del país, tales como riquezas naturales: “plantas, anfibios, mariposas y peces de agua dulce”, lo que lo hace el segundo país más biodiverso del mundo (Ministerio de Ambiente, 2019), o las riquezas culturales, gracias al gran número de elementos patrimoniales provenientes de distintas culturas. Todo ello ha permitido la creación de un producto turístico de valor para el mundo.

Y puntualmente en el municipio de Girardot, Cundinamarca, la industria turística significa el mayor aporte de ingresos económicos para las familias del municipio, debido a la imagen turística que este ha creado con el paso de los años, y el cual se ve reflejado en su Plan de desarrollo actual, donde se entiende que el enfoque del municipio es hacia la actividad turística como la principal fuente de ingresos.

Girardot impulsará el progreso, proyectándose al 2040 como referente turístico a nivel nacional, favoreciendo el desarrollo cultural, económico, social y ecoturístico, con elementos que exalten y promuevan la identidad en sus habitantes; protegiendo

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

el acceso a los derechos fundamentales a través de una administración eficaz, eficiente e integral (Alcaldía de Girardot, 2020, p. 20).

Sin embargo, como ya se explicó anteriormente es el sector turístico uno de los más afectados durante la pandemia covid-19 debido a su operación y requisitos, y de esta manera la economía de Girardot y de otros muchos municipios de Colombia y el mundo se han visto altamente afectados desde el año 2020, de allí surge la motivación de indagar sobre ¿Como se ha visto afectado el sector turístico de Girardot debido a la pandemia COVID-19 en el año 2020? Se reconoce que, al generar una herramienta de investigación del grado de afectación, del impacto que ha generado la pandemia al sector turístico se es posible generar estrategias de solución para una pronta y segura reactivación.

Por ende, a partir de este estudio se pretende generar una herramienta académica desde el diagnóstico previo el sector, las medidas que actualmente se están realizando, hasta las estrategias que tomo la administración pública para una reactivación pronta y eficaz, lo cual represente un aporte y ayuda para el sector turístico de Girardot. Teniendo en cuenta que, actualmente se está generando un esfuerzo importante en el sector turístico a nivel nacional y mundial que busca una reactivación económica, bajo lineamientos de bioseguridad. Así que, como especialista en gestión pública se busca abordar una problemática especial, de amplia importancia económica, que ha afectado diferentes aspectos de la gestión pública de un municipio con trascendencia turística y cultural del departamento de Cundinamarca, generando análisis, observaciones y estrategias desde una perspectiva académica y práctica, y a su vez como un ejercicio exploratorio que permitirá el acercamiento a un objeto poco abordado, a la vez, como respuesta de una problemática que

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

también ha tenido implicaciones personales, pues se conoce la ciudad de Girardot, su actividad turística, y las afectaciones que ha tenido debido a la pandemia covid-19, de ahí la trascendencia que subyace.

Asimismo, se reconoce que, como profesional se desea adquirir experiencia en el contexto turístico, el cual es un sector de importancia para el país, considerando la coyuntura actual, y el crecimiento registrado años anteriores, por ello, se quiso tener un acercamiento actualizado a la realidad del contexto turístico y las necesidades que se deben suplir.

Objetivos

Objetivo General

Analizar las medidas tomadas por parte de la Administración de Girardot, frente a los efectos de la pandemia Covid 19, en el sector turístico durante el año 2020-2021

Objetivos Específicos

Caracterizar al sector turístico del municipio de Girardot durante el periodo 2019-2021

Establecer el impacto de la pandemia Covid 19, en la dinámica del sector turístico local durante el año 2020-2022

Analizar las medidas adoptadas para el sector turístico local, por parte de la administración distrital en atención al Covid 19

Estado del arte

Frente al objeto del estudio, actualmente se han realizado variados estudios que muestran las diferentes afectaciones, causas, estrategias de reactivación, y otras variables de la pandemia covid- 19 sobre el turismo, teniendo en cuenta la importancia que este contexto significa para la economía mundial. A continuación, se mencionan algunas de las investigaciones realizadas y sus aspectos más importantes.

En primer instancia está el informe investigativo presentado por la Organización Mundial del Trabajo, en donde se hace un acercamiento al impacto de la covid al sector turismo, resaltando la afectaciones a la mano de obra, esta investigaciones sigue un proceso investigativo similar al del presente proyecto: se hace una análisis de las diferentes afectaciones de la pandemia al turismo en todos los países de América Latina, para así finalizar con estrategias de reactivación generadas por el equipo de investigación de la OIT (OIT, 2020).

Asimismo, la ONU elaboró una investigación similar donde genera una propuesta alterna de reactivación titulada “La covid-19 y la transformación del turismo”, la entidad a partir de su investigación de las diferentes repercusiones de la crisis sanitaria en el sector finaliza afirmando que el turismo necesita una transformación integral para seguir operando. Por supuesto estos tipos de investigación son realizados principalmente a partir de análisis a fuentes secundarias, cifras poblacionales, y diagnósticos (ONU, 2020).

Gran parte de los estudios realizados en este contexto son por parte de instituciones multilaterales e internacionales, como la CEPAL, que también expuso un análisis de las afectaciones de la covid-19, en este caso bajo la metodología ‘Dala’

Según la metodología DALA, las pérdidas son el valor monetario de los bienes que se dejan de producir o de los servicios que se dejan de proveer como consecuencia del desastre, hasta el momento que el territorio afectado vuelve a la situación que tenía previa al evento (CEPAL, 2020, pág. 39).

Otro trabajo bastante interesante, es el “Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador”, Félix y García (2020), desarrollan un completo estudio junto con entidades públicas que revelan los modelos de contención a la pandemia de diferentes países, a su vez muestra la situación de las pérdidas generadas en el sector empresarial de Manta Ecuador recopiladas por medio de cuestionarios, para así finalizar con estrategias de reactivación al sector.

En Colombia, Pulido y Cabello (2020), exponen brevemente, las cifras más importantes de entidades como ANATO, COTELCO, y el Viceministerio de turismo, acerca del impacto económico que tuvo la pandemia en el sector durante los meses de cierre en Colombia.

También, se encontró un estudio documental que concluye afirmando La crisis del COVID-19 requiere una política económica bien diseñada para movilizar recursos hacia el sector turístico entre otros sectores afectados, también se debe facilitar una red de seguridad con el fin de proteger a hogares y empresas y tratar de evitar que el choque coyuntural tenga efectos estructurales con el fin de facilitar la posterior recuperación económica. (Futinico y Barreiro, 2020)

Los autores de la universidad católica analizan los diferentes escenarios que podría tener la vacunación de la pandemia y por ende la reactivación del sector turístico en Colombia.

Finalmente, un estudio que se puede considerar fuera del contexto de estudio, es el de Ariza Cristancho y Ramírez (2020), quienes plantean un nuevo modelo de competitividad para el sector turístico de Colombia, en el marco de la post pandemia, a partir de recopilación de fuentes secundarias y encuestas, los autores exponen nuevos factores posibles a evaluar en el sector, teniendo en cuenta la transformación que se va a tener después de la pandemia, ellos afirman que el sector debe “reconocer la necesidad de tomar decisiones y ejecutar acciones que permitan en un corto plazo la reactivación y crecimiento del sector” (pág. 51)

Marco Teórico y Conceptual

Sector Turístico

Para comprender el problema de investigación abordado es necesario definir conceptos claves que permitan además comprender el contexto del objeto de estudio, en ese sentido en primera instancia se empezará por definir el termino turismo, para el cual la Organización Mundial de Turismo desde 1996, expuso el concepto,

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios (OMT, s.f)

Este término, ha sufrido diversos cambios, y añadiduras debido al crecimiento que ha tenido la actividad a nivel mundial, a causa de su dinamismo, innovación y adaptabilidad a la oferta de cada país.

De esta manera el turismo, se ha posicionado como una columna de la economía, cultura, sociedad, y empleo de cada país, tal como lo afirma Sancho (1998):

El turismo es una actividad generadora de divisas que ayudan a equilibrar la balanza de pagos, aumenta los ingresos públicos, genera valor agregado y fomenta la actividad empresarial, debido a que las actividades del turismo no se limitan a hoteles y restaurantes si no que engloban una serie mucho más amplia de servicios y bienes de consumo

En Colombia, el turismo tomo un lugar reconocido en la economía nacional desde finales de los años setenta, donde se registró como el país suramericano con mayor crecimiento, con alzas de hasta un 17% anual por más de un decenio, la gran variedad de

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

recursos turísticos de índole cultural, natural e histórico que se empezaron a dar a conocer en esta temporada propiciaron tal crecimiento. Además, cabe recalcar que, según el estudio, antes de los sesenta el sector turístico no se había logrado recibir ingresos significativos debido a la situación de conflicto armado y de violencia que presentaba el país. (Díaz, 2011)

A lo largo del territorio colombiano se ubican un sinnúmero de diversos destinos turísticos que amplían la oferta de Colombia al mercado internacional, con recursos particulares e innovadores como el caso de Girardot, en el departamento de Cundinamarca, ciudad que basa su economía en la actividad turística, tal como lo registra la visión del municipio en el Plan de desarrollo (2020) “Girardot impulsará el progreso, proyectándose al 2040 como referente turístico a nivel nacional, favoreciendo el desarrollo cultural, económico, social y ecoturístico”(p.4). De ahí la importancia de la actividad turística para el municipio,

Respecto al marco normativo, la primera ley que enmarcó la actividad turística fue la ley 300 expedida en 1996, sin embargo, en 2020 la reciente ley 2068 normativiza la actividad turística, afirmando que, el turismo es un “Conjunto de actividades que realizan las personas -turistas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con diferentes fines” (Ley 2068 de 2020, art 2). Asimismo, la Ley expone que el sector turístico, es supervisado, planificado y desarrollado por medio del Ministerio de comercio Industria y turismo, específicamente a mano del Viceministerio de Turismo, estas entidades velan por la competitividad del sector a partir de la formulación de planes, proyectos, normas, políticas,

entre otras herramientas. Por ejemplo, en el caso de Girardot, se han expedido diferentes políticas públicas encaminadas a fortalecer la cadena de valor del sector turístico, como la registrada en 2015, la cual además buscaba elevar los índices de competitividad del municipio. (Arias, 2017)

Por otro lado, el plan rector bajo el cual se enmarca toda la gestión del turismo a nivel nacional es el Plan Sectorial de Turismo, el cual se titula actualmente “Turismo, el propósito que nos une”, y tiene como objetivo:

mejorar la competitividad de Colombia como destino turístico a partir de iniciativas de fortalecimiento de la productividad, la generación de valor y la corresponsabilidad entre los actores del sector turismo, así como su posicionamiento en los mercados nacionales e internacionales (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, p. 6).

En esta instancia es importante reconocer que la competitividad ha sido uno de los principales objetivos del sector, esta es entendida como, “la productividad con la que un país utiliza sus recursos humanos, económicos y naturales” (Porter, 2005, p. 28), sin embargo, en el sector turístico este término involucra un sinnúmero de variables y factores que hacen de uso algo más complejo, tal como Alcocer (2013) pretende explicar en su estudio “competitividad en el sector turístico”, el autor hace una amplia revisión de literatura revelando las principales definiciones de la competitividad y las variables que la conforman, uno de los apuntes más interesantes es:

Los países receptores más competitivos -destinos turísticos- serán aquellos que dispongan de una mejor dotación de los factores utilizados de forma más intensa en

esta actividad, tales como: el clima idóneo, la buena accesibilidad, la mano de obra abundante, la riqueza y variedad de recursos naturales y culturales, etc.” (Flores, 2009, p. 65).

Gestión Publica

El autor afirma, a partir de la revisión documental que la competitividad de un destino turístico depende en gran manera de la gestión pública, que esta sea desarrollada correctamente a partir de la visión integral del territorio, de las oportunidades que se cuente desde cada ámbito, las necesidades tanto del turista como de la comunidad anfitriona y de la correcta planificación del espacio turístico, todo ello se necesita gestionar a partir de políticas públicas, “las políticas públicas se constituyen en pilares de la competitividad de un país al ofrecer estabilidad macroeconómica y promover la eficiencia microeconómica” (Sobrino,2005, p. 131).

De esta manera, las políticas públicas, son herramientas que se crean desde el marco público para beneficio de las empresas tanto privadas y públicas de todos los gremios y tipologías, gracias a su estructura que permite la participación activa de los actores de la comunidad para su formulación, “las políticas públicas se ocupan del planteamiento de soluciones a problemáticas de interés público, parten de una construcción colectiva que luego se lleva a la agenda del Estado” (Arias, 2017, p. 16).

La gestión de la salud pública, es un proceso integral continuo y sistemático, que se opera bajo la autoridad de un liderazgo sanitario, con el fin de establecer planes, proyectos programas y políticas públicas, efectivas, coordinadas y aptas para garantizar la salud y el bienestar de una población en específico,

Este proceso es una responsabilidad del estado, que necesita proteger

(...) la salud como un derecho esencial, individual, colectivo y comunitario logrado en función de las condiciones de bienestar y calidad de vida. También, puede ser vista como la medicina colectiva y sus actividades que se deben traducir en un aumento de expectativa de vida, mediante la promoción de la salud, la prevención y el control de enfermedades, la protección de los alimentos y el saneamiento del ambiente (Cortes, s.f, p. 3).

De manera que es imprescindible visibilizar este tipo de gestión de manera eficaz, en todo tipo de población, para garantizar la operación de otras áreas como el turismo. En el caso de Colombia, la gestión de la salud pública opera de manera transaccional, sectorial y comunitaria, brindando la atención necesaria a veredas, municipio, ciudades, departamentos, etc.

Además, la gestión de la salud pública debe proteger a la población ante el riesgo de emergencias, o desastres que impacten su salud. De acuerdo con el Ministerio de salud (2012), su dimensión pública en emergencias y desastres cubre “la identificación, prevención y mitigación de los riesgos y las vulnerabilidades en los territorios, que buscan anticiparse a la configuración del riesgo futuro de emergencias y desastres” (p.2) Entonces, diferentes entidades públicas de carácter sanitario, en Colombia tienen la responsabilidad de generar respuestas oportunas ante cualquier emergencia sanitaria o desastre, en el momento oportuno, creando sistemas de gestión, que incluyan infraestructura hospitalaria, recursos humanos, económicos y físicos, entre otros, que permitan el cumplimiento de las metas trazadas por la entidad determinada.

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

De acuerdo con el informe del Ministerio de la salud (2012) algunas de las metas logradas en 2021 por el componente de gestión ante emergencias y desastres de Colombia fueron:

- Se logra la formulación y socialización del Plan Nacional Sectorial de Gestión Integral del Riesgo de Desastres articulado intersectorialmente a los demás sectores estatales.
- A 2021, se logra que el 100% de las entidades del orden nacional, departamental y municipal apliquen el Reglamento Sanitario Internacional 2005.
- A 2021, se logra mejorar el índice de seguridad hospitalaria en el 100% de los hospitales priorizados.
- A 2021, se logra incluir en el 100% de los Planes Nacional, Territorial y Hospitalarios de Gestión del Riesgo las acciones de suministro de sangre y componentes sanguíneos seguros. (p.3)

Los resultados mencionados, permiten inferir la importancia de esta gestión para una población, al atender un renglón comunitario tan importante e imprescindible como la salud, es por ello, que, desde el gobierno nacional, la salud publica representa una prioridad. Ahora bien, la coyuntura actual, vivida a causa de la pandemia covid-19, resalta también la importancia de esta gestión, pues ha sido la emergencia colectiva sanitaria más importante de atender en los últimos años.

En ese sentido, herramientas como las políticas públicas o los diferentes programas emitidos por las entidades territoriales, surgen como solución viable para afrontar la crisis sanitaria por la cual se está atravesando actualmente, y así atender a las solicitudes de los

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

actores del sector turístico y generar estrategias de solución que propendan por una reactivación integral del sector. Hoy en día, los gobiernos del mundo han optado por acudir a diferentes herramientas de créditos, prestamos, recursos adecuados para el sistema de salud etc, para ayudar a las empresas a solventar las pérdidas generadas por la pandemia covid-19, no obstante, un factor en común es que los gobiernos en general:

han tenido que formular, aplicar y/o anunciar diferentes políticas públicas para afrontar la crisis generada por la declaratoria de pandemia y los cuidados y medidas que se requieren por parte de la población para reducir el riesgo de propagación, evitar el colapso de los sistemas de salud, reducir los efectos económicos y generar estrategias de reactivación (Portafolio, 2020, párr 1).

Covid 19

En esta instancia, es preciso mencionar que de acuerdo con la OMS (2010) una pandemia es definida como, “la propagación mundial de una nueva enfermedad” (párr.1). Sin embargo, este concepto ha sufrido cambios a partir de los nuevos virus que surgen cada vez:

Tabla 1.

Concepto de pandemia implícito en los documentos de respuesta emitidos por la OMS frente a las pandemias de influenza

Año y documento	Concepto de pandemia
1999. <i>Plan de preparación para la pandemia de influenza</i>	Infección humana con una nueva cepa que se transmite eficientemente entre personas en un país y se propaga a otros, con patrones de enfermedad que indican que la morbilidad y la mortalidad pueden ser graves.
2005. <i>Alerta epidémica y respuesta. Plan mundial de la OMS de preparación para una pandemia de influenza</i>	Infección humana, confirmada en laboratorio, con un nuevo subtipo de virus que se transmite entre animales y humanos y de persona a persona.
2009. <i>Preparación y respuesta frente a una pandemia de influenza</i>	Infección humana con un nuevo virus que se transmite eficientemente de persona a persona y que afecta a habitantes de por lo menos dos regiones de la OMS.

Nota: información tomada de (Henao-Kaffure, 2010)

A manera de ejemplo, es una pandemia gripal la cual se propaga por el mundo, y las personas no tienen inmunidad contra ella. La OMS afirma que los la mayoría de los virus que han ocasionado las más conocidas pandemias provienen de animales.

Tal como el caso del SARS COVID-19, el virus que impactó de manera abrupta la población mundial desde el año 2020, respecto a ello, la medicina y ciencia ratificó que la información oportuna y veraz eran fundamental para lograr prevenir los resultados negativos que el virus pudiera generar en su nuevo desarrollo.

Recientemente en *The British Medical Journal* se ha criticado que parte de la información acerca de este virus no se ha liberado a tiempo, información que es fundamental para tomar las mejores decisiones en el área de Salud Pública. A la

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

fecha, 76 países (incluido Chile) han reportado casos de COVID-19 y la OMS ya ha declarado emergencia de salud pública internacional (Cortes, 2020, párr. 5).

Si bien es una verdad evidente, la falta de información frente al manejo del virus desde cualquier perspectiva, fue una de las problemáticas que generó las altas cifras de perdidas, humanas, económicas y tal como lo mencionó la OMS, fue lo que provocó la toma de decisiones urgentes desde los gobiernos nacionales.

Además, diferentes teorías afirman que esta variante del coronavirus perjudicó no solo la salud pública, la economía, el comercio, sino que también afectó la salud mental de la población, debido al aislamiento social, una de las medidas adoptadas por el Gobierno colombiano para prevenir la propagación del Covid-19

Las pandemias con el aislamiento social subsecuente han impactado de forma significativa en la salud mental, tanto durante como después del brote con respuestas emocionales patológicas mantenidas a largo plazo, enmarcadas en trastornos mentales con alta discapacidad, como el TEPT, el TDM y los trastornos de ansiedad principalmente (Ramírez et.al, 2020, p. 17).

De igual forma, el covid-19 reveló importantes falencias en el sistema de salud en Colombia, demostrando la falta de adelantos en personal, investigación, e inversión, de acuerdo con la BBC, nuestro país es uno de los que menos porcentaje de su PIB invierte en salud pública, registrando entre un 4% y 6 % por encima de Venezuela 2% y debajo de Cuba (más del 10%) (BBC,2017).

Lo anterior, impulso a que la propagación del virus no se detuviera en el país, considerando también la cultura informada de la comunidad, la desinformación falta de

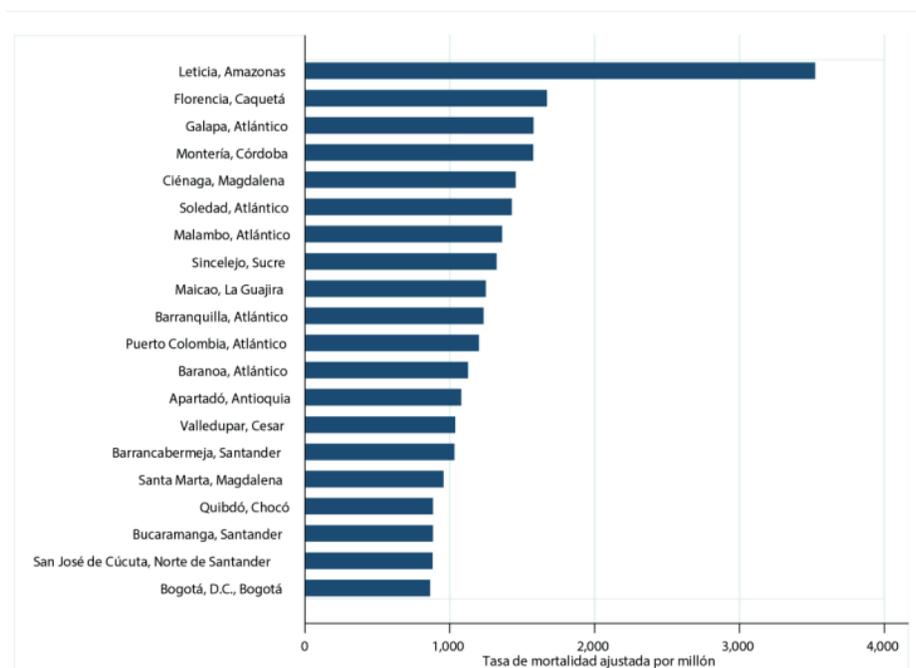
GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

información e ignorancia, o sobre todo la desobediencia. Permitió que al igual que en todo el mundo el covid-19 impactara cada municipio sin importar nivel social.

Uno de los primeros estudios realizados en Colombia analizó las tasas de mortandad y letalidad del virus en cada municipio, estableciendo un índice de medición a partir de quintiles, y también demostró las diversas maneras como se manifestaba el virus en las regiones del país (Instituto Nacional de salud, 2020)

Figura 1.

Mayores ajustadas de mortalidad por COVID-19 en municipios con más de mil casos confirmados, Colombia



Nota: información tomada de Instituto Nacional de salud (2020)

Es necesario recordar que este estudio del Instituto nacional de la Salud se realizó en apenas los primeros 4 meses de la pandemia, donde se necesitaba un sinnúmero de estudios para generar medidas de prevención y precaución frente al virus. Es ahí donde se empezó a

evidenciar la diversidad de maneras en que se manifestaba el virus, en síntomas, tiempos, sin importar edades, sexo, etc.

Para el caso del departamento de Cundinamarca, debido a que está ubicado en el centro del país, albergando a la capital de mismo, y que junto a Antioquia y Valle del Cauca son quienes tienen la más alta población del país, fue también uno de los departamentos más afectados por el virus, y que obtuvo mayor vigilancia y ayudas de las instituciones encargadas. Vásquez (2021) expone una opinión interesante frente al tema, presentando una relación entre los sistemas de información de riesgos naturales y los utilizados actualmente para estudiar los contagios por el virus.

Las falencias del SNI se traducen en la pérdida de eficacia, eficiencia y certeza que deben respaldar la capacidad de toma y ejecución de decisiones frente a poblaciones en situaciones de riesgo por eventos naturales a las cuales se debe proveer una mayor y prioritaria atención y protección ante el COVID-19 (párr. 55)

Teniendo en cuenta lo anterior, es posible comprender la gran afectación causada en el sector turístico a nivel mundial, debido a su actividad, a su alto grado de contacto entre personas, cercanía y traslado de un territorio a otro. De esta manera, las afectaciones se han visto reflejadas de distintas maneras, En primera instancia desde una perspectiva económica por supuesto, De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo

El brote de la COVID-19 está teniendo un impacto devastador en la economía y el empleo a nivel mundial. La industria del turismo ha resultado muy golpeada por las medidas que hubo que adoptar para contener la pandemia, y es poco probable que vuelva a la normalidad en un futuro cercano (OIT,2020, p.1).

La OIT afirma que el impacto que ha generado la pandemia en el sector turístico se ve también reflejado en casi 305 millones de desempleos, y que las medidas de reactivación por las cuales está atravesando cada Estado, puede presentar serias dificultades en su ejecución, en donde por supuesto los colaboradores vienen siendo los más perjudicados, al afectar sus ingresos, condiciones, y en muchas ocasiones arriesgar su salud, y tiempo.

Asimismo, la pandemia covid-19 ha afectado especialmente a los pequeños empresarios, teniendo en cuenta que estos no cuentan con sistemas de inversión que permitan un cierre de operación tan prolongado como el que requirió esta pandemia entre marzo y mayo de 2020.

las empresas del sector turístico cuentan con 42 días para afrontar los gastos que no paran de llegar como servicios públicos, arriendo y es difícil sostener la nómina por lo que se ven forzados a despedir al personal. Ante tantos cambios solo algunas empresas pueden soportar la presión y buscan reinventarse para continuar prestando el servicio y es así como la modalidad de venta por domicilio es una de las alternativas que existe en el mercado que muchos micros, pequeñas y medianas empresas han adoptado como mecanismo de salvavidas a su negocio (Futinico y Barreiro, 2020, p. 5).

Por supuesto el modelo de domicilios solo pudo ser una herramienta de solución para el sector de restaurantes, generando un flujo de ingresos mínimo para el momento de cierres más crítico.

Entonces es preciso identificar qué abarca el sector turístico, si bien, de acuerdo con la definición de la OMT expuesta anteriormente la actividad turística puede ser realizada

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

por motivos personales (por recreación y descanso), o por motivos de negocios y profesionales. En Colombia, esta clasificación es realizada de acuerdo al perfil de turista y su origen: turismo receptor, emisor o interior. (Universidad Externado, s.f)

Por consiguiente, en el país, la actividad turística es desarrollada a partir de múltiples servicios y productos como, bares, restaurantes, hoteles, agencias de viajes, transporte aéreo y marítimo, renta de vehículos, guías turísticos, congresos, ferias, servicios de entretenimiento cultural y deportivo (museos, zoológicos, jardines botánicos, parques de diversiones, casinos, zonas deportivas), entre otros más,

El conjunto de estos servicios representa casi el 1,5% del PIB en Colombia, el cual durante la pandemia “va a verse muy afectado por las medidas tomadas frente al COVID-19. El país puede perder cerca del 2 por ciento del PIB en el 2020 si las medidas mencionadas van hasta finales mayo” (Universidad Externado, s.f).

Por otro lado, otro impacto de la pandemia, puede ser analizado frente a las repercusiones en el cumplimiento de objetivos de desarrollo sostenible, pues las problemáticas mencionadas también han fomentado las probabilidades del aumento de la pobreza (objetivo 1), las desigualdades (objetivo 2), ralentizar los proyectos de conservación naturales que se venían adelantando y por supuesto afectar directamente el trabajo decente y el crecimiento económico (objetivo 8) (ONU, 2020)

De acuerdo con la Universidad Externado (s.f), entre las medidas de prevención contra el covid-19 tomadas por el gobierno nacional, están:

Cerrar las fronteras terrestres, marítimas y fluviales hasta el 30 de mayo (resolución 412 del 16 de marzo de 2020), y suspender el ingreso de extranjeros al territorio

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

nacional vía aérea hasta el 30 de mayo, con algunas excepciones (resolución 408 del 15 de marzo de 2020).

Prohibir el arribo de todos los vuelos internacionales de pasajeros a los aeropuertos del país desde el 23 de marzo y por un periodo de 30 días.

Ordenar el aislamiento obligatorio o cuarentena en todo el territorio nacional desde las cero horas del miércoles 25 de marzo hasta el 13 de abril. Esto, siguiendo los decretos de varios gobiernos municipales, que restringieron la libre circulación en las ciudades.

En ese orden de ideas la reactivación del sector tomó lugar en agosto de 2020 donde, cada municipio y departamento tuvo que reestructurar la operación bajo lineamientos de bioseguridad,

conjunto de medidas preventivas, destinadas a mantener el control de factores de riesgo laborales procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, logrando la prevención de impactos nocivos, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de trabajadores de la salud, pacientes, visitantes y el medio ambiente (Ministerio de salud, 1997, p. 8)

Por otro lado, es importante resaltar que bajo el orden público, el gobierno nacional promulgó un extenso número de decretos, leyes, y programas dirigidos tanto a la prevención y mitigación del coronavirus, y posteriormente a la reactivación económica del país, a continuación se mencionan algunas de las primeras normativas promulgadas de carácter público:

Tabla 2.*Medidas tomadas para mitigar la propagación del virus COVID -19*

Documento	Asunto	Entidad
Resolución 380 de 2020	Aislamiento y cuarentena de viajeros, China, Italia, España, Francia	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 385 de 2020	Declaración de EMERGENCIA SANITARIA, mod. 407 y 450	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 414 de 2020	Conexión pasajeros con Aeronáutica	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 444 de 2020	Urgencia manifiesta	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 453 de 2020	Suspensión establecimiento de comercio y bebidas.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 464 de 2020	Aislamiento personas mayores, centros día	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 470 de 2020	Aislamiento personas mayores, centros día	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 502 de 2020	Lineamientos prestación de servicios	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 507 de 2020	Compra de insumos recursos PIC	Ministerio de Salud y Protección Social

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA
COVID -19

Resolución 520 de 2020	Requisitos antisépticos	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 521 de 2020	Atención Domiciliaria	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 522 de 2020	Requisitos de importación y fabricación de bienes	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 536 de 2020	Plan de acción para la prestación de servicio de salud	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 537 de 2020	Modifica en CUPS, para incluir COVID-19	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 539 de 2020	Suspensión de términos	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 597 de 2020	Plazos para información cuenta de alto costo	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 595 de 2020	Recursos para atención de mujeres víctimas de violencia	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 608 de 2020	Recursos para el fortalecimiento institucional COVID-19	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 609 de 2020	Líneas de crédito EPS	Ministerio de Salud y Protección Social

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

Resolución 615 de	Trámites de Fondo de	Ministerio de Salud y
2020	Estupefacientes para COVID-19	Protección Social
Resolución 617 de	Usos no incluidos en el registro	Ministerio de Salud y
2020	sanitario para COVID-19	Protección Social
Resolución 619 de	Compra de cartera a cargo de	Ministerio de Salud y
2020	ADRES en la emergencia por COVID-19	Protección Social
Resolución 622 de	Inspección, vigilancia y control de	Ministerio de Salud y
2020	la calidad del agua para consumo agua	Protección Social
Resolución 628 de	Llamamiento al talento humano en	Ministerio de Salud y
2020	Salud	Protección Social
Resolución 666 de	Protocolo general de Bioseguridad	Ministerio de Salud y
2020		Protección Social
Resolución 675 de	Protocolo industria manufacturera	Ministerio de Salud y
2020		Protección Social
Resolución 676 de	Sistema de información para el	Ministerio de Salud y
2020	reporte y seguimiento en salud a las personas afectadas COVID-19	Protección Social
Resolución 681 de	Protocolo de bioseguridad en el	Ministerio de Salud y
2020	sector de juegos de suerte y azar	Protección Social

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA
COVID -19

Resolución 682 de 2020	Protocolo de bioseguridad en el sector de la construcción	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 730 de 2020	Protocolos de investigación clínica con medicamentos	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 734 de 2020	Municipios No Covid-19	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 735 de 2020	Protocolos de bioseguridad Comercio electrónico	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 737 de 2020	Protocolos de bioseguridad Servicios en Propiedad Horizontal	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 738 de 2020	Protocolos de bioseguridad industria Manufacturera	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 739 de 2020	Protocolos de bioseguridad Talleres de Vehículos	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 740 de 2020	Protocolos de bioseguridad Médicos Veterinarios	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 741 de 2020	Reporte de información de las incapacidades	Ministerio de Salud y Protección Social

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA
COVID -19

Resolución 747 de	Comité de recomendación y	Ministerio de Salud y
2020	evaluación de las acciones adoptadas en las estrategias	Protección Social
Resolución 748 de	Protocolos de	Ministerio de Salud y
2020	bioseguridad industria Manufacturera autorizada para la elaboración de bebidas alimentos, industria petroquímica y química y sus relacionados	Protección Social
Resolución 750 de	Trámite especial para la	Ministerio de Salud y
2020	presentación de proyectos de inversión	Protección Social
Resolución 773 de	Protocolos de	Ministerio de Salud y
2020	bioseguridad sector Pecuario	Protección Social
Resolución 914 de	Máxima o valor máximo a pagar,	Ministerio de Salud y
2020	durante la emergencia sanitaria	Protección Social

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

Resolución 1285 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del Coronavirus COVID-19 en los servicios y actividades de alojamiento en hoteles (CIU 5511); alojamiento en apartahoteles (CIU 5512); alojamiento en centros vacacionales (CIU 5513); alojamiento rural (CIU 5514); otros tipos de alojamiento para visitantes (CIU 5519); actividades de zonas de camping y parques para vehículos recreacionales (CIU 5520); servicio por horas (CIU 5530) y otros tipos de alojamiento n.c.p (CIU 5590)	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1313 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en las actividades relacionadas con los	Ministerio de Salud y Protección Social

	centros de entrenamiento y acondicionamiento físico.	
Resolución 1346 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en el proceso de aplicación de las pruebas de Estado Saber y otras pruebas que realiza el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación –ICFES.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1408 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad mitigar y controlar el riesgo del coronavirus COVID – 19 en la realización de actividades de exhibición cinematográfica y presentación de obras de las artes escénicas discriminadas en la Clasificación internacional Industrial Uniforme CIIU 5914 y 90, bajo la modalidad	Ministerio de Salud y Protección Social

	de autocines, auto eventos, salas de cine y teatros	
Resolución 1421 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en las actividades de los parques de diversión, jardines botánicos y reservas naturales.	Ministerio de Salud y Protección Social

Nota: Información tomada de Ministerio de salud (s.f)

La tabla anterior muestra algunos de los documentos oficiales promulgados por el Ministerio de salud y protección social con cobertura no solo hacia el sector turístico sino, que se encuentran dirigidos al sector público en general, así se puede evidenciar parte de la dinámica de acción para la atención de la pandemia que se tuvo en el país durante esta crisis, demostrando un esfuerzo mancomunado para suplir las necesidades de cada sector de la población y del comercio.

Específicamente, para el sector turístico, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo optó por la implementación de medidas de bioseguridad, en este caso bajo el formato de Protocolo, este término registra diferentes connotaciones, que contribuyen a confusiones en su uso, una controversia que se reconoce en el ámbito científico, jurídico e investigativo:

En la ley no existe una definición de lo que debe entenderse por protocolo, y esto ha motivado que los distintos autores que han escrito sobre el tema hayan formulado sus propias propuestas, que responden, como es lógico, a la idea que cada uno tiene sobre la materia (López, 1995, p. 157)

Asimismo, la RAE, no contribuye a la clarificación de este término, sino que propicia la confusión exponiendo tres definiciones:

Protocolo: m. Ordenada serie de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades. 2. Acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo. 3. Por ext., regla ceremonial o palatina establecida por decreto o por costumbre (RAE, 2021).

Como se puede observar, las tres definiciones tienen en común la referencia a documentos y el orden consecutivo de los mismos, sin embargo, de las tres la más cercana el término de protocolo analizado en esta investigación es el segundo, que lo relaciona con acuerdos, leyes o decretos, del ámbito público.

En ese sentido, es posible relacionar el ‘Protocolo de Bioseguridad’, creado por el Ministerio de Salud en el marco de la emergencia sanitaria del año 2020, definido como “un conjunto de normas y medidas de protección personal, de autocuidado y de protección hacia las demás personas, que deben ser aplicadas en diferentes actividades que se realizan en la vida cotidiana, en el ambiente laboral, escolar, etc” (Ministerio de Salud, 2020, p. 1).

Este término se promulgó a partir del decreto 1443 el 24 de agosto “por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en las actividades de los operadores turísticos y en los servicios

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

turísticos prestados en las áreas y atractivos turísticos” (Decreto 1443, 2020). Entre las exigencias del documento esta: medidas locativas, manipulación de residuos, capital humano, interacción con terceros, con recorridos turísticos; mecanismos de respuestas ante posibles casos positivos de covid-19, plan de comunicación, herramientas de trabajo y desinfección, entre otros.

La implementación de estas medidas han significado un reto importante para los empresarios de la región, especialmente para las pymes turísticas, quienes no cuentan con robustos ingresos, planes de contingencia o planeación estratégica sólida, para enfrentar situaciones como estas, es allí donde surge la importancia de una manejo administrativo óptimo “que permita a la alta dirección determinar un rumbo claro, y promover las actividades necesarias para que toda la organización trabaje en la misma dirección” (Camacho, 2002).

Diseño Metodológico

Tipo de Investigación

Para dar cumplimiento a los objetivos establecidos se desarrolló una investigación descriptiva, una de las tipologías más populares en trabajos de carácter académico, debido a que estos “muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones” (Bernal, 2006, p. 113), lo que en el caso de presente estudio se relaciona a la identificación y análisis de las medidas tomadas por parte de la Administración pública de Girardot en el contexto concreto de la pandemia covid-19. Además, este enfoque resulta novedoso dado a que se estudió un fenómeno externo ocurrido a nivel mundial como la pandemia causada por el virus covid-19, y también los efectos locales generados a causa del mismo, en el sector turístico, siendo así un estudio explicativo para esta investigación.

Asimismo, se determinó necesario implementar un diseño metodológico de carácter mixto, un tipo de estudio que “se basan en el empleo simultaneo de métodos cualitativos y cuantitativo” (Bryman, 2006, p.4)., teniendo en cuenta que se llevaron a cabo instrumentos como análisis documental de carácter cualitativo, y las encuestas de carácter cuantitativo

Modelo Metodológico

Teniendo en cuenta que se llevó a cabo un tipo de investigación descriptivo en donde se analizó la repercusión de una variable (pandemia covid-19), sobre otra (gestión pública de Girardot), se considera útil la implementación de técnicas de carácter exploratorio, pues se elaboró una análisis desde la observación real del estudiante como actor externo de la situación objeto de estudio, mas no desde un cuadro de supuestos, además este modelo permite “obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas de comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales” (Zafra, 2006, p. 13)

Muestra Poblacional

Para el desarrollo de este estudio se tomó como población finita el sector turístico de Girardot, Cundinamarca, pues el perfil económico de Girardot se inclina hacia la actividad turística, por ello se quiso indagar sobre uno de los sectores más afectados por la pandemia en la ciudad. Tal como se mencionó anteriormente, este sector está conformado por diversos prestadores de servicios, como hoteles, agencias de viajes, parques temáticos, museos, etc. Los cuales operan de manera formal e informal. Por ende, se dispuso dividir el muestreo y posterior implementación de instrumentos en dos: sector formal (hoteles restaurantes y agencias de viaje legalmente registrados ante la Cámara de comercio del Alto Magdalena) e informal (aquellos que no están registrados). Pues se consideró necesario conocer ambas perspectivas y situaciones del sector comercial tanto de la actividad formal

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

como de la informal, cada una de estas debió percibir un impacto y una opinión distinta frente a la emergencia sanitaria, debido a su tipo de operación.

Sector formal

De acuerdo con información brindada por la Oficina de turismo de Girardot, como resultado de una caracterización realizada al sector turístico del municipio en el año 2020 se tienen los siguientes establecimientos registrados, entre ellos, establecimientos de alojamiento y hospedaje, hostales; lo cuales a diferencia del hotel ofrecen alojamiento compartido, viviendas turísticas; definidas como unidades inmobiliarias con uso turístico, por el decreto 2119 de 2018, alojamientos rurales; los cuales se ubican generalmente fuera del casco urbano en pequeños establecimientos, y apartahoteles, edificios destinado exclusivamente alojamiento turístico, restaurantes, agencias de viaje y centros vacacionales, todo este grupo de establecimientos formales, corresponden al 30% de los establecimientos turísticos existentes en Girardot. A continuación, se enumera la cantidad de establecimientos formales registrados ante la Cámara de comercio:

Tabla 3.

Establecimientos formales

Establecimiento	Cantidad
Establecimiento de alojamiento y hospedaje	145
Hostales	3
Viviendas turísticas	57
Alojamientos rurales	2
Apartahoteles	4
Hoteles	79
Restaurantes	300
Agencias de viaje	22
Centros vacacionales	1
Total	468

Nota: Elaboración propia a partir de datos brindados por Oficina de turismo (2020)

Al dato total de establecimientos turísticos formales registrados, se aplicó la fórmula de muestreo aleatorio finito, con el fin de delimitar la población seleccionada y obtener datos más precisos del sector turístico de Girardot. Para hallar una muestra finita, se debe establecer las siguientes variables principales: un nivel de una confianza que muestra la probabilidad de que las personas encuestadas sean reales y contesten sinceramente, por ello el porcentaje seleccionado fue de 93%, y un margen de error, que relaciona la probabilidad de equivocación que se pueda tener al momento de encuestar a la muestra (7%), de esta manera al aplicar la formula, se halló la muestra apropiada de 123 establecimientos formales a encuestar, (ver anexo 1).

Sector informal

Para la obtención de datos del sector informal se presentaron distintas dificultades, pues al consultar en la cámara de Comercio del municipio, se nos informó, que desde el año 2014 no se realiza un censo oficial de este tipo de establecimientos, por consiguiente, se tomó una muestra representativa del sector, de 30 establecimientos. De esta manera, la muestra general encuestada fue de **150 establecimientos**

Instrumentos de Recolección de Información

De esta manera, con el fin de analizar el sector turístico de la ciudad de Girardot, este estudio se desarrolló a partir de tres fases, comprendidos por los tres objetivos establecidos. El principal instrumento aplicado fue la encuesta, una de las técnicas más usadas en el campo de la investigación de ciencias sociales, que “se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

información de las personas” (Bernal, 2006, p. 194). La encuesta se aplicó a partir de cuestionarios, con 13 preguntas cerradas clasificadas en 3 secciones ligadas a los tres objetivos planteados. El cuestionario se aplicó de manera virtual a la muestra seleccionada, y se puede visualizar en el anexo 1

Asimismo, para el cumplimiento de los objetivos trazados se complementó el ejercicio con un análisis de documentos a fuentes de información oficiales, como resultados de investigaciones, reflexiones teóricas, publicaciones de instituciones, gubernamentales y empresariales y redes sociales oficiales, que permitieron conocer datos concretos.

Hallazgos y Resultados

Turismo en Girardot, Aspectos Generales

En primera instancia, se encontró que el sector turístico de Girardot es reconocido a nivel nacional, principalmente por ubicación central, y su cercanía a la capital que permite a turistas toda la región cundinamarquesa descansar del clima frío. Uno de los principales atractivos que se encontraron en fuentes secundarias fue su infraestructura hotelera, y el Reinado Nacional del turismo, celebrado en los meses de octubre, donde se realizan conciertos, cabalgatas y desfiles para del reinado.

El acelerado crecimiento en el sector turístico, se ve reflejado directamente en el sector hotelero, el cual permite desarrollar la ocupación hotelera del municipio durante la realización del Reinado Nacional del Turismo, un evento característico que se desarrolla en el municipio a principios del mes de octubre de cada año, durante 8 días consecutivos (Colombia, s.f).

Asimismo, entre los atractivos turísticos más reconocidos se encontraron:

- Rio magdalena
- Plaza de Mercado.
- Isla del Sol.
- Puente Vehicular.
- Plaza de Bolívar y Plaza del Ferrocarril.
- Puente del Ferrocarril
- Camellón del comercio o Calle Ancha.
- El Peñón

- Estadio Municipal Luís Antonio Duque.
- Embarcadero Turístico.
- Mirador de Alto de la Cruz.
- Mirador Alto de las Rosas.
- La morada del Viento.
- Mirador del Cerro del Arbolito (EnColombia, s.f)

Infraestructura turística

Frente a su infraestructura turística, Castro (2009) expone un análisis completo que evidencia la realidad del sector, afirmando que esta es la columna económica del municipio, el cual genera los principales empleos para las familias girardoteñas, indiferentes si es un establecimiento formal o informal, en ese sentido, el autor también expone que si bien “la infraestructura hotelera, los centros recreacionales, la excelente ubicación geográfica y el clima permite marcar la diferencia con la región cundinamarquesa, convirtiéndose en una ciudad competitiva a nivel de turismo”(párr. 11), el municipio aún necesita inversión en diferentes segmentos del sector, especialmente el innovación, calidad y nuevos requisitos legales. Pues de la forma como se operaba en ese momento no tenía la capacidad y la calidad para la demanda del turista actual, aduce el autor.

Problemática Evidenciada en el Sector Turístico de Girardot

Por otro lado, tal como se mencionó en el apartado anterior el sector turístico del municipio de Girardot presenta una problemática frente a la informalidad, esto ha afectado a todo el comercio en general, generando fugas en la economía municipal, evasión de

impuestos, invasión del espacio público, congestión vehicular, auspicio de actos delictivos, contaminación de los espacios públicos (López, 2012), entre otros.

Ahora bien, El panorama para el sector turístico a nivel nacional era favorecedor en el año 2019 puesto que “el comercio al por menor, alojamiento y restaurantes registró tasas positivas e hizo parte de los sectores con mayor dinámica”

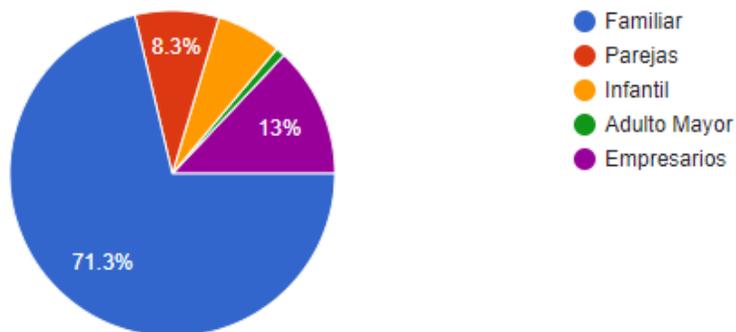
Asimismo, de acuerdo con La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (2019), la actividad del sector de alojamiento y servicios de comida registraron en 2019 un crecimiento de 1,6% frente al año anterior (2018), similar a las Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación, hogares con un crecimiento de 1,2%

Las encuestas realizadas a la muestra seleccionada, evidenció que este crecimiento también se manifestaba en el sector turístico de Girardot, a continuación, se ilustran los resultados más importantes del trabajo realizado:

Desagregación del mercado turístico en Girardot

Figura 2

Nichos de mercado.

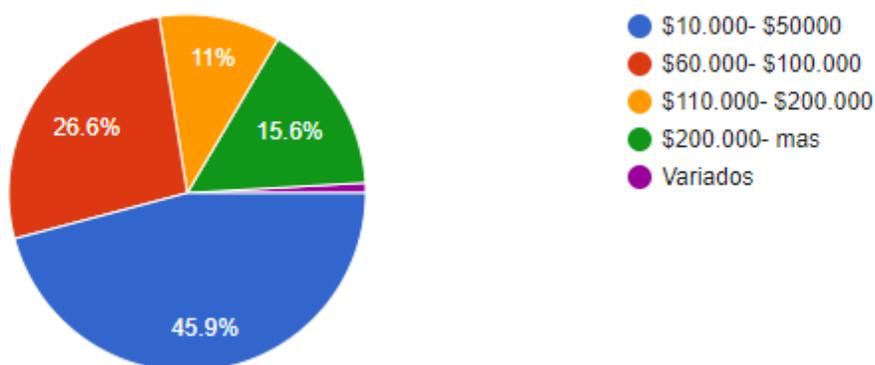


Nota: Elaboración propia con información de la entidad de información

De acuerdo con las encuestas realizadas el nicho de mercado principal del turismo en Girardot es el familiar, un mercado sin segmentación especial, sino segmentos generales, que brinda bien sea alojamiento, comida, o viajes para toda la familia, Esto puede mostrar que el turismo de Girardot, se presta para ello, productos y servicios para toda la familia sin preferencia alguna. De acuerdo con el estudio de (Arias, 2016) el perfil del turista de Girardot, se caracteriza por provenir en su mayoría de la ciudad de Bogota, su edad oscila entre los 20 y 46 años, se ubican entre el estrato 2 y 4, con empleo estable o independiente, y sobre todo su principal motivo de viaje es de descanso. Cabe resaltar que estos datos se recopilaron previo a la emergencia sanitaria, resulta interesante conocer si estos han cambiado drásticamente en la actualidad.

Figura 3.

Rango de precios



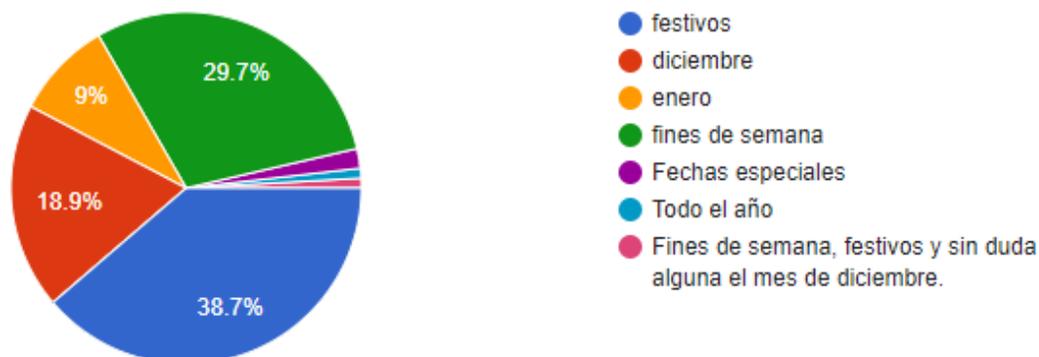
Nota: Elaboración propia con información de la entidad de información

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

Por otro lado, con las encuestas realizadas se encontró que el rango de precios que se manejaba de manera general los establecimientos turísticos antes de la pandemia, era bajo (\$10.000 - \$50.000), registrando un 45%, lo que evidencia que la capacidad adquisitiva o la inversión que el turista destina al turismo en el municipio no es mayormente tan alta, sin embargo el rango de \$200.000 y más registró un buen porcentaje (15.6%) donde se deben considerar alojamiento y paquetes de viajes turísticos, y de igual manera este no es un rango alto de precios para servicios así.

Figura 4.

Temporadas especiales



Nota: Elaboración propia con información de la entidad de información

La grafica muestra que las temporadas más importantes para el sector eran como era de suponerse, festivos y fines de semana, la actividad turística de Girardot siempre ha registrado este movimiento, pues al no tener alguna oferta diferencial o innovadora que atraiga al turista entre semana y en meses fuera de vacaciones, se presenta la estacionalidad turística.

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

Ahora bien, 20% de los establecimientos encuestados afirmaron que el mes de diciembre de 2019, fue la mejor temporada en ventas registradas, por ejemplo, el restaurante Lombo Chef, comentó haber reservado más de 100 sillas en un día, y el hotel comfacundi, alcanzó registrar 8000 personas alojadas en diciembre.

De manera que, el sector turístico de Girardot se encontraba en un buen momento antes de la pandemia Covid-19, pues a través de una oferta de productos y servicios de descanso y entretenimiento para la familia en general, los hoteles, agencias, restaurantes y otros prestadores de turismo, lograron mostrar que durante esta temporada la afluencia de turistas lograba suplir las necesidades económicas de sus establecimientos, además como gremio, en general, el sector turístico se proyectaba a diseñar productos de común acuerdo para atraer turistas nacionales, tal como lo plantea el Plan de desarrollo de esos años “crear las políticas públicas y condiciones propicias del territorio, adecuadas para construir las bases sólidas que proyecten a Girardot como ciudad turística y región centro del Alto Magdalena” (Alcaldía de Girardot, 2016, p. 14).

Impacto de la Pandemia Covid-19 en el Sector Turístico durante el Año 2020-2021

En Colombia, el sector turístico brinda diferentes aportes positivos a nivel socioeconómico, no solo en la captación de divisas sino también frente a aspectos culturales, naturales y sociales, “la creación de empleo y la vertebración de los ingresos necesarios para conservar y/o recuperar el patrimonio que hemos perdido de nuestros antepasados” (Vicente & Guzmán, 2015).

En el caso Girardot el sector turismo significa el renglón más importante de su economía y a cuál se lo enfoca los mayores esfuerzos y enfoque por parte de la gestión pública debido a que este permite dinamizar la economía y contribuir a los demás sectores. El municipio cuenta con diferentes prestadores de servicios turísticos como agencias de viaje, centros vacacionales, restaurantes, museos, infraestructura para eventos y convenciones y establecimientos de alojamiento en diferentes categorías como los hoteles, “Girardot cuenta con aproximadamente 3500 camas en hoteles y centros vacacionales dotada en infraestructura para convenciones que permite brindar un excelente servicio de ferias exposiciones y eventos empresariales a nivel nacional e internacional, (Alcaldía municipal de Girardot, s.f)

Sector Turístico de Girardot e Impacto por la Pandemia

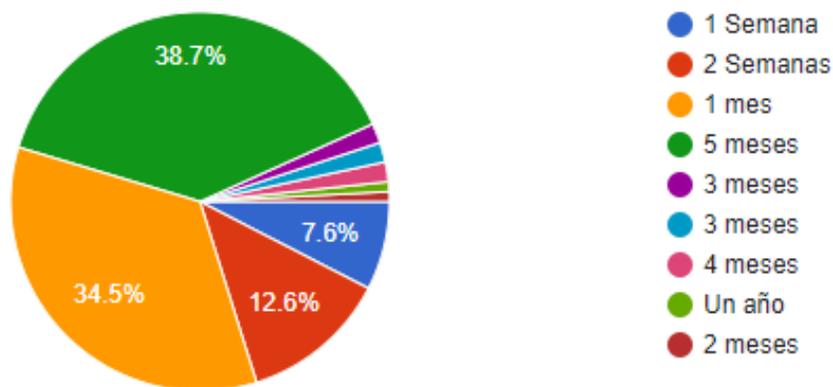
El sector turismo fue uno de los mayormente afectados a nivel nacional y mundial, de acuerdo con las Naciones Unidas, las pérdidas estimadas a nivel mundial oscilan entre los 2.4 billones, en el 2020, debido a las restricciones de viajes, a la desconfianza del viajero por salir de su país, y las condiciones de higiene que afectaban la operación turística, (ONU, 2021). Dicha afectación, se vio directamente ligada con los programas de vacunación, es decir que los países subdesarrollados como Colombia tardaron más en reactivar su operación y aportar al sector turístico, además se vio reflejado un efecto domino, donde no sólo se impactó negativamente el turismo sino otros sectores estrechamente ligados con él, como transporte, comunicaciones, comercio, alimentos, viajes, eventos, entre otros.

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

En Girardot la afectación fue severa, teniendo en cuenta la importancia de sector para la economía municipal, según los establecimientos encuestados, el tiempo de cierre osciló entre 1-5 meses mayormente, el 12% cerro solo 2 semanas, se prevé que este es el sector de restaurantes a quien se le permitió operar a partir de domicilios:

Figura 5.

Tiempo de cierre



Nota: Elaboración propia con información de la entidad de información

De acuerdo con la gráfica el 38% de los establecimientos tuvieron que cerrar 5 meses, y algunos hasta un año, o sencillamente tuvieron que dejar de operar, allí se empieza a evidenciar la grave afectación que la pandemia trajo al sector.

A partir del trabajo de campo realizado se pudo preguntar abiertamente a algunos de los establecimientos temas de especial interés, entre ellos se preguntó, que fue lo más difícil de esta temporada de cierre total, a lo que muchos respondieron que sostener la operación y la mano de obra fue lo más complicado en medio de las restricciones nacionales “No

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

obtener ingresos para la manutención del negocio y mi familia” (Gómez, A. comunicación directa, 01 mayo, 2021). También, respondieron que enfrentar la pandemia, cuidar a los empleados a sí mismos y a sus familias fue una cuestión muy complicada de atravesar, “Economía y los fallecidos” (Santamaria, J, comunicación personal, 01 de mayo de 2021), “Dejar de visitar a las personas” (Galán, M. Comunicación personal, 01 de mayo de 2021), a su vez mencionaron que adaptarse a la virtualidad no fue algo fácil para sus negocios.

Entonces, la llegada de la pandemia fue una crisis severa para el sector turístico de Girardot, lo que permitió la reinención de la actividad en muchos establecimientos, así como la creación de estrategias de resiliencia, para poder solventar las pérdidas generadas.

Frente a las entrevistas directas realizadas se pudo realizar un cuadro que muestra las principales pérdidas y ganancias vividas en esta temporada mencionadas por los establecimientos (algunos de ellos mencionaron no obtener ganancias):

Tabla 4.

Pérdidas y ganancias del sector turístico

Perdida	Ganancia
Dinero	Explorar nuevas formas de trabajo
Incertidumbre	Ninguna
Clientes	Ninguna
Se obtuvieron perdidas de ventas directas (en el local)	Las únicas ganancias se obtuvieron a domicilio

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

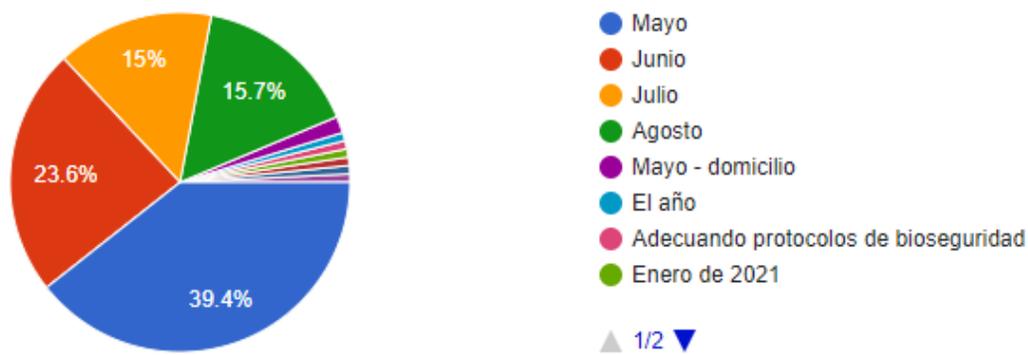
Cientes	Nuevos trabajos
Solo perdida de insumos	N/A
Confianza de los clientes	N/A
Economía	Emprendimientos
Perdida de trabajo, dinero, y personal	N/A

Nota: Elaboración propia con información de la entidad de información

Como se puede evidenciar, este sector se vio sumamente afectado por la pandemia y a grandes rasgos asume que no hubo significativas ganancias, de ello,

De esta manera, es posible reconocer que la crisis sanitaria significó una afectación importante sobre el sector turístico de Girardot, representado en cierres, pérdidas, implementación de protocolos, reestructuración de la operación de cada establecimiento entre otros.

Según las encuestas realizadas, el momento de reapertura fue totalmente diferente para cada establecimiento:



Fuente: Elaboración propia con información de la entidad de información

De acuerdo con la gráfica, fue en mayo cuando la mayoría de establecimientos (39%) tuvieron autorización de abrir como aquellos hoteles que cumplieran con los protocolos exigidos en diferentes decretos, (Decreto 666), pero otros establecimientos como restaurantes pudieron atender a través de domicilios, sin embargo solo hasta agosto hubo reapertura oficial, a partir de planes piloto, la normatividad que contiene los protocolos y requisitos de bioseguridad son resolución No. 1569, resolución 1627, Resolución No.1285, de 2020, entre otras más. A continuación, se ilustran los requerimientos mencionados por la resolución 749, dirigida al sector en general.

Tabla 5.

Requerimientos de bioseguridad para restaurantes

Medidas locativas	Adecuación
	Mantenimiento y desinfección
	Manipulación de insumos y productos
Capital humano	Interacción dentro de instalaciones
	Interacción con terceros
	Abastecimiento
Plan de comunicaciones	Bases de datos

Prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio	Monitoreo del estado de salud del personal, proveedores, clientes y aliados y manejo de situaciones de riesgo.
--	--

Nota: Elaboración propia a partir de Resolución 749 (2020)

Las encuestas evidenciaron que el sector ha realizado un importante esfuerzo por implementar estos protocolos, generando inversión económica para la implementación de todos estos requisitos, y además en la capacitación del personal y adaptación a los nuevos procesos.

El estudio realizado por (Pulido & Cabello, 2020) dan a conocer cifras que permiten entender como la pandemia afecto gravemente la actividad turística:

- Disminución en las ventas brutas del 70%, que se traduce en, por lo menos, \$50 mil millones de pesos de ingresos dejados de percibir.
- Del total de personas vinculadas al sector, preocupa que al 52% de los trabajadores se les concedió vacaciones colectivas y al 30% se les cambió el tipo de contrato de tiempo completo a medio tiempo;
- El 82% de las personas consultadas, que de manera directa e indirecta guardan relación con el sector turístico, consideran que los alivios implementados por el gobierno no han sido suficientes para solventar la crisis
- La Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO) 2020, ha señalado que en materia de ocupación hotelera se ha dado una disminución del 44%; durante

los meses de marzo y abril, donde se ha presentado una ocupación promedio del 6,4%, ha sido principalmente de médicos o personal que labora en clínicas y hospitales.

De manera que, se logra inferir lo que significó el fenómeno de la pandemia covid-19 no solo en términos de salud pública sino también las afectaciones para la economía, y la actividad empresarial de distintos sectores de Colombia, especialmente el turismo, el cual es uno de los renglones fundamentales para la economía de Girardot Cundinamarca, este sector tuvo que generar diferentes medidas de reactivación, que permitieran generar nuevamente confianza en el viajero y sobre todo un alivio a las importantes pérdidas registradas en los meses de marzo y abril de 2020, respecto a ello, es importante resaltar que según la Universidad Externado (s.f):

En Colombia hasta el 15 de marzo se habían aplicado protocolos de emergencia sanitaria para contener o evitar la entrada de personas contagiadas de coronavirus en los aeropuertos internacionales del país (párr. 3).

Medidas Adoptadas para el Sector Turístico Local, por parte de la Administración Distrital en Atención al Covid 19

Medidas Adoptadas A Nivel Nacional

A partir los meses de marzo y abril del año 2020, el gobierno nacional optó por establecer diferentes medidas para prevenir el contagio, los cuales se extendieron a lo largo de las regiones y sector empresariales del territorio nacional:

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

- Cerrar las fronteras terrestres, marítimas y fluviales hasta el 30 de mayo (resolución 412 del 16 de marzo de 2020), y suspender el ingreso de extranjeros al territorio nacional vía aérea hasta el 30 de mayo, con algunas excepciones (resolución 408 del 15 de marzo de 2020).
- Prohibir el arribo de todos los vuelos internacionales de pasajeros a los aeropuertos del país desde el 23 de marzo y por un periodo de 30 días.
- Ordenar el aislamiento obligatorio o cuarentena en todo el territorio nacional desde las cero horas del miércoles 25 de marzo hasta el 13 de abril. Esto, siguiendo los decretos de varios gobiernos municipales, que restringieron la libre circulación en las ciudades (Universidad Externado, s.f, párr. 6).

Dichas restricciones afectaron la economía a gran escala de las empresas de la ciudad de Girardot, lo que se estudió anteriormente, pues se limitó el acceso a espacios cerrado, así como los viajes terrestres y aéreos, y establecimientos como restaurantes se vieron obligados a cerrar. Sin embargo, la gestión pública tuvo que cambiar constantemente los requerimientos y restricciones en cada sector de la sociedad, debido a la variabilidad de la pandemia y su manifestación en la población,

En agosto del año 2020 el gobierno comenzó a promulgar diferentes decretos, planes y programas, mediante los cuales, los establecimientos turísticos podían prevenir el contagio por covid-19, bajo protocolos de bioseguridad y dependiendo del nivel de afectación de la ciudad (bajo- medio- alto), “solo se podrá ordenar el aislamiento selectivo en municipios de alta afectación. (Mincit, 2020, párr. 6).

Medidas Exigidas en Girardot

La administración pública de estas ciudades, con la autorización del Ministerio del Interior y previo concepto del Ministerio de Salud, podrían tomar decisiones que consideraban pertinentes para la realización de un aislamiento selectivo focalizado, de acuerdo con la variación en el comportamiento de la Pandemia” (MinCit, 2020, párr. 9). Es decir, en este punto de la pandemia los alcaldes tenían autonomía de decidir sobre la operación de las empresas turísticas, dependiendo de la variación de contagios en ese entonces.

En el caso de Girardot, la reapertura del turismo se evidencio en julio, debido a la baja afectación registrada por el virus, en ese momento algunos establecimientos tuvieron autorización para reactivar su operación. Entre los requisitos que tuvieron que cumplir estos estuvo:

- Formalización (NIT, RUT, RNT, bomberos)
- Certificar el aseguramiento social de los empleados
- Carnet de manipulación de alimentos (Buenas prácticas de manufactura BPM)
- Protocolos de bioseguridad (Plus Publicación, 2020).

De manera que, se puede evidenciar que uno de los requisitos más importantes fue el cumplimiento de Protocolos de bioseguridad, bajo los cuales los establecimientos turísticos

han tenido que adaptar su operación hasta el momento, a continuación, se ilustra un resumen de las medidas aprobadas hasta el momento para protocolos de bioseguridad

Tabla 6.

Resumen protocolos de Bioseguridad

Resolución	Descripción
Resolución No. 1627 - emitida el 15 de septiembre de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad en la actividad del transporte aéreo internacional de personas, con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del virus de humano a humano. Incluye responsabilidades para pasajeros, operadores de aeropuertos, agencias de viaje, aerolíneas, tripulaciones y Migración Colombia.
Resolución No. 1569 - emitida el 7 de septiembre de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el consumo de bebidas alcohólicas en restaurantes y bares, con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del coronavirus COVID-19.
Resolución No. 1547 - emitida el 4 de septiembre de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID-19 en los establecimientos e inmuebles con piscina. Aplica para piscinas de uso colectivo abiertas al público en general, piscinas de uso colectivo no abiertas al público en general, piscinas de propiedad unihabitacional y piscinas de uso especial (termales y terapéuticas).

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

Resolución No. 1538 - emitida el 3 de septiembre de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad en las actividades de playa, incluido el alquiler de casetas, taquillas, hamacas, horarios, consumo de alimentos y bebidas.
Resolución No. 1537 - emitida el 2 de septiembre de 2020	Por medio de la cual se adopta bioseguridad para los operadores, conductores y usuarios de la cadena logística de transporte de carga terrestre y fluvial, empresas y conductores de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, terminales de transporte terrestre, transporte férreo, entes gestores y concesionarios de los sistemas de transporte masivo en los vehículos y equipos de todas las modalidades de transporte. Modifica la Resolución 677 de 2020.
Resolución No. 1517 - emitida el 1 de septiembre de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el sector aeroportuario y aeronáutico del territorio nacional exclusivamente para el transporte doméstico de personas. Aplica para operadores de aeropuertos, aerolíneas y explotadores de aeronaves, empresas de transporte, agencias de aduana, departamentos, Aeronáutica Civil y pasajeros. Deroga la Resolución 1054 de 2020.

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

Resolución No.1513 - emitida el 1 de septiembre de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad con las medidas generales, prácticas y comportamientos que deben adoptar las personas, familias y comunidades en el espacio público, con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del virus persona a persona durante el desarrollo de sus actividades. Incluye medidas dirigidas a usuarios y consumidores de bienes y servicios en el espacio público en galerías, quioscos, toldos, vitrinas, plazas de mercado, plazas centrales o similares.
Resolución No.1421 - emitida el 21 de agosto de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID-19 en las actividades de los parques de diversión, jardines botánicos y reservas naturales.
Resolución No.1285 - emitida el 29 de julio	Se adopta el protocolo de bioseguridad en los servicios y actividades de alojamiento en hoteles, alojamiento en apartahoteles, alojamiento en centros vacacionales, alojamiento rural, otros tipos de alojamiento para visitantes, actividades de zonas de camping y parques para vehículos recreacionales, servicio por horas, y otros tipos de alojamiento n.c.p.

Nota: Elaboración propia a partir de información de (Gobernación del Valle del Cauca, s.f)

La administración pública de Girardot, durante el año 2020 velo porque cada establecimiento turístico diera cumplimiento a estas medidas y protocolos de bioseguridad,

a partir de brigadas de capacitación , con lo cual personal de la secretaria de turismo y de salud, se promovía sobre la importancia de estos requisitos para la prevención de contagios, y se capacitaba al personal de los establecimiento en la instalación de las herramientas de bioseguridad, posteriormente se llevaron a cabo brigadas de inspección pues se retroalimentaba el nivel de cumplimiento de los protocolos.

Para dar atención a los establecimientos, la secretaria de turismo, de la mano con la secretaria de salud, abrieron canales de comunicación digitales como WhatsApp, Facebook y líneas telefónicas, que atendían cualquier inquietud de personal del sector turístico en relación a la implementación de protocolos de bioseguridad.

Cumplimiento de las Medidas de Bioseguridad

Teniendo en cuenta lo anterior, estudiando la implementación de estas medidas en la muestra seleccionada se encontró información interesante, tal como el caso del restaurante Lombo Grill House, para el cual el propietario afirmó que esta crisis “tomo por sorpresa a todo el sector, nunca pensamos que esto fuera a ser tan catastrófico, empezamos con un fin de semana cerrados y mira lo que ocurrió” (Lombo, J. comunicación personal, 16 de marzo de 2021).

Así que resulta interesante abordar las medidas que lograron adoptar los empresarios del sector turístico, su nivel de cumplimiento. Y las estrategias propias que abordaron para dar respuesta a la emergencia sanitaria.

Durante el ejercicio realizado se encontró que los empresarios del sector tuvieron que incurrir a importantes retos durante la pandemia, y el asumir las medidas de bioseguridad, exigidas por la gestión pública no fue fácil, entre los aspectos mencionados

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

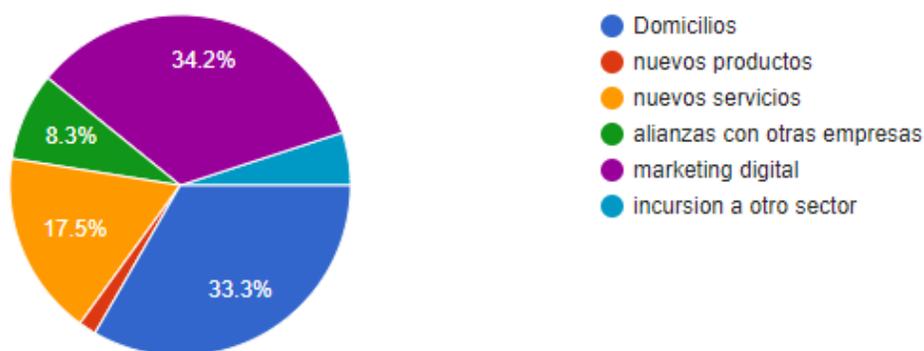
estuvo los altos costos que ello implicó pues se exigió añadir elementos como tapetes, termómetros, señalización, jabones especiales, y alcohol para restaurantes, además de control del aforo, mientras se mantenía unas ventas muy bajas. Sin embargo, cada empresario encuestado atendió a las exigencias pues se comprendía la importancia de estas para el cuidado de la salud de su personal, y la de sus clientes.

Cabe resaltar que se hace necesario exponer estos datos, pues no se encuentra un informe oficial de cuál fue el cumplimiento de los requisitos de bioseguridad por parte de las empresas en alguna plataforma oficial de las entidades públicas.

Establecimientos que ya contaban con o plataformas digitales sólidas, tuvieron una ventaja en esta temporada, al comunicarse más fácilmente con sus clientes, vender y enviar sus productos por medios digitales, esta fue una de las estrategias incurridas por las empresas turísticas. A continuación, se exponen algunas estrategias de resiliencias evidenciadas:

Figura 6.

Estrategias de resiliencia



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta

Como es de suponerse la estrategia que más se manejó en el sector fue el marketing digital, medios como redes sociales, permitieron a todo tipo de establecimiento operar sin ningún contacto físico y así evitar contagios, esta herramienta permitió generar ventas, promocionar productos y servicios, y aun seguir en contacto con el cliente fidelizando la compra. Asimismo, los domicilios fue la única herramienta que los restaurantes pudieron usar en medio del cierre, Ahora bien, los hoteles, centros vacacionales y agencias de viajes por supuesto no pudieron hacer uso de estos medios, por ello se evidenció la prestación de nuevos servicios (17%), allí algunos hoteles optaron por ofrecer obsequios o decoraciones, eventos pequeños, o alimentación a domicilio.

Además, en las entrevistas se encontró que los principales retos para la reactivación fueron: El mantener la salud de todos los trabajadores sin descuidar las ventas (Galán, M, Comunicación personal, 01 de mayo de 2021), Fidelizar los clientes (Gómez, A comunicación personal 01 de mayo de 2021), Incursionar en un sector nuevo, porque la reactivación turística realmente es muy lenta y ya está duramente afectada (Méndez, V. comunicación personal 02 de mayo de 2021). Vender con todos los protocolos (Santamaria, J: Comunicación personal, 01 de mayo de 2021), Conservar el número de empleados (Gómez, A. comunicación personal 01 de mayo de 2021), lo que demuestra que, si bien la reactivación no ha sido fácil, se ha ejercido un buen apoyo de parte de las entidades pertinentes, y sobre todo el esfuerzo de los establecimientos por mantenerse en el sector.

Estrategias de Reactivación Económica

Teniendo en cuenta la información recopilada, es posible generar estrategias de solución que aporten a la reactivación económica del sector estudiado.

- **Marketing digital.**

Los establecimientos entrevistados evidenciaron que a partir del marketing digital obtuvieron una vía de ingresos en medio de la temporada más difícil de la pandemia. A su vez aquellos que no contaban con estas herramientas tuvieron importantes pérdidas, hasta el punto de tener que cerrar.

En esta instancia, es importante recordar que el marketing digital “les permite a los usuarios una conexión total en cualquier momento o lugar sin ninguna restricción. Este marketing ha introducido nuevos conceptos como: comunicación 2.0, redes sociales, *engagement marketing*, prosumidores, *branded communities*” (Santa & Cedeño, 2017, p. 9). entre otros,

Para el sector turístico, el uso de redes sociales de manera innovadora fue una estrategia eficaz que permite al atractivo exhibir sus productos y servicios a un mercado potencial, y a su vez da acceso a la compra del mismo. Redes sociales como Facebook, Instagram, y WhatsApp, cuentan con líneas empresariales y diferentes utilidades que facilitan la venta y exhibición de productos, y el contacto con clientes.

- **Servicios innovadores.**

Por otro lado, una estrategia interesante que expusieron los entrevistados, fueron los servicios y productos a los que tuvieron que recurrir en medio de la pandemia, Tal como afirma Natalia Turcy quien trabaja en el hotel Comfacundi

Debido a que esta pandemia nos ha obligado a salir de nuestra zona de confort, nuestra oportunidad está en salir de estereotipos, a ser más dinámicos y creativos al momento de ofrecer o prestar un servicio, y teniendo en cuenta que somos una ciudad que vive del turismo y que somos reconocidos, y cumpliendo con todos los protocolos y normas de Seguridad, muy seguramente no será como antes, si no mejor aún, entonces vendrán más oportunidades para todos (Turcy, N; comunicación personal, 02 de mayo de 2021).

Si bien, el modelo experiencia turística que se conocía se tuvo que reinventar a un proceso más seguro, más higiénico, el cual incluya tapabocas, materiales distintos, lavado de manos distanciamientos etc., la actividad turística puede generar servicios a partir de estas herramientas que satisfagan las necesidades de los turistas hoy en día.

A partir de estas variables del turista actual es posible generar un sinnúmero de ideas de servicios que generen experiencias agradables al consumidor, las cuales se adapten a sus necesidades, como, por ejemplo, nuevas formas de pago más higiénicas, menú saludable o “*bewtter to me*”, alimentación social, nuevos empaques seguros y económicos, mejor uso de domicilios, entre otros, (Pacheco & Conde, 2020).

- **Nuevos protocolos.**

Por último, es posible proponer como estrategia de solución, al sector turístico de Girardot, el hecho de adaptarse a los nuevos protocolos de bioseguridad que sigan surgiendo día a día. La muestra encuestada evidencio que la implementación de los requisitos legales de bioseguridad, son una necesidad en la coyuntura actual, una necesidad que cuida al cliente, a personal y a ellos mismos como propietarios y administradores.

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

Además, los entrevistados demostraron que las entidades reguladoras como la Secretaria de Salud y la Alcaldía, implementan estrictas medidas de control y supervisión a estos protocolos.

Sin embargo, al transcurrir un año del inicio de la pandemia, se ha revelado que algunas de las medidas que aún se implementan no son válidas, según médicos epidemiológicos, tales como:

- Toma de temperatura
- Tapetes desinfectantes
- Aspersión de químicos
- Desinfección de llantas y vías
- Ropa antifluido (Portafolio, 2021)

Conclusiones

El ejercicio descriptivo y exploratorio realizado, permitió conocer la importancia de la actividad turística para el municipio de Girardot y su relación con las medidas de gestión pública adoptadas por la administración en atención a los efectos negativos de la pandemia, desde uno de los renglones económicos más representativos de la economía local.

Se pudo establecer que antes de la llegada de la pandemia covid-19, la infraestructura hotelera enfocada en el equipamiento turístico, como en restaurantes, agencias de viaje y otras ofertas del sector, registraban niveles crecientes de demanda de estos servicios durante las temporadas de alta afluencia turística.

Girardot cuenta con una oferta turística atractiva y diversa para el turista, en torno a la clasificación de turismo familiar, de entretenimiento y de descanso. La cual se beneficia de la posición geográfica de Girardot, de su clima, cercanía con ciudades capitales, y excelente infraestructura hotelera, entre otros atractivos de entretenimiento y de naturaleza, de modo que el sector turismo se posiciona como una de las columnas económicas para las familias girardoteñas.

Se pudo evidenciar que tanto a nivel mundial como nacional el turismo fue una de las actividades mayormente afectadas por la pandemia COVID durante el año 2020, debido a su relación con la movilización, viajes, y manejo de alimentos en el caso de los restaurantes, lo cual se pudo evidenciar en el paro abrupto de la operación de las empresas, respecto a ello, se pudo encontrar que la mayoría de empresarios del sector en Girardot tuvieron que cerrar sus establecimientos por más de 3 meses, afectando altamente su

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

economía, obligándolos a despedir empleados o asumir otros modelos de negocio, también se vio que en esta temporada de cierre, la afectación fue similar para empresas formales como informales, sin embargo las empresas formales, reconocieron haber recibido acompañamiento por parte de las instituciones pertinentes, lo que permitió afrontar con más información y prevención los requisitos que se debían implementar más adelante

De manera que la gestión pública a nivel nacional representó un rol fundamental para prevenir la propagación del virus en la actividad turística de las regiones, se pudo encontrar que la implementación de medidas legales, de carácter regulatorio como protocolos, y multas, capacitaciones, vías de atención ante las inquietudes desde diferentes entes territoriales permitió que las empresas turísticas encontraran un apoyo ante la crisis sanitaria. Por ejemplo, la alcaldía municipal de Girardot de la mano con la secretaria de salud durante la crisis sanitaria, expidió diferentes programas para capacitar a los empresarios frente a las resoluciones legales para la prevención del contagio por COVID, a su vez se llevaron a cabo brigadas de evaluación del cumplimiento de estas resoluciones y protocolos. Estos requisitos son de carácter nacional y se catalogan de acuerdo al tipo de establecimiento, exigiendo adecuaciones de infraestructura, implementos de bioseguridad, organización de personal, entre otros. Frente a ello, se encontró que el sector turístico de Girardot como exigencia normativa debe adoptar nuevos protocolos de bioseguridad continuamente en garantía de un servicio seguro para los clientes, asimismo, los empresarios demostraron adoptar diferentes estrategias de reactivación como domicilios, marketing digital, nuevos servicios y productos relacionados a su operación, entre otros.

Referencias Bibliográficas

Alcaldia de Girardot. (2020). *Plan de desarrollo 2020-2023 Girardot es de todos.*

https://concejo-municipal-de-girardot.micolombiadigital.gov.co/sites/concejo-municipal-de-girardot/content/files/000104/5168_acuerdo-003-de-2020-plan-de-desarrollo.pdf

Alcaldia municipal de Girardot. (s.f). *Mi municipio.* Obtenido de <https://www.girardot-cundinamarca.gov.co/Paginas/Inicio.aspx?apc=mTxx-1-&m=f>

Andalucia es digital. (10 de enero de 2020). *Guía de facebook para empresas: claves para impulsar tu negocio.* https://blog.aesdigital.es/guia-de-facebook-para-empresas/#Ventajas_de_Facebook_para_empresas

Arias, B. (2017). *Análisis de la formulación de las políticas públicas de turismo en Girardot.* Universidad de Externado.

Arias, G. (2017). *Caracterización del perfil turístico en los municipios de Girardot y Ricaurte, Cundinamarca, Colombia.* *Revista SENA*

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación.* Pearson.

Camacho, A., & Vanegas, O. (2020). *La crisis del turismo por el COVID-19.* Universidad Externado.

Camacho, M. (2002). *Direccionamiento estratégico: análisis de una herramienta poderosa.* *Revista Vía Salud*, , 1-21.

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

Caracol Radio. (02 de febrero de 2021). *Cerrados tres establecimientos durante el fin de semana en Cartagena.*

https://caracol.com.co/emisora/2021/02/21/cartagena/1613928542_489502.html

Consejo municipal de Girardot. (2015). *Politica Publica de Turismo. Acuerdo 4.* Girardot.

Cortes, L. (s.f). *Importancia de los sistemas de gestión en la salud pública.* Zoolab, Apoyo y diagnostico.

http://www.saludcapital.gov.co/CTDLab/Publicaciones/2019/Imp_sistemas_gestion_Salud_Publica.pdf

Decreto 1443. (24 de agosto de 2020). Ministerio de Salud y Protección Social.

Diaz, S. (3 de noviembre de 2011). *Turismo en Colombia, un sector clave para la prosperidad.* Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

<https://www.mincit.gov.co/prensa/presentaciones-de-la-ministra/doc-presentaciones/turismo-en-colombia-un-sector-clave-para-la-prospe.aspx>

Felix, A. g., & Garcia, N. (2020). *Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador.*

Revista internacional de turismo, empresa y territorio, 79-103.

Henaokaffure, L. (2010). *El concepto de pandemia: debate e implicaciones a propósito de la pandemia de influenza de 2009.* Revista Gerencia y Políticas de Salud, 53-68.

Jimenez, I. V. (2012). *La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos.* Revista Calidad en la Educación Superior, 119-139.

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

Ley 2068 de 2020. (s.f.). por la cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. DO:51.544 .

Lopez, C. (1990). *El libro del saber estar. La urbanidad y los usos sociales*. Oviedo: Nobel.

MinCit. (2018). *Plan Sectorial de Turismo "El Turismo que nos une"*.

MinCit. (8 de septiembre de 2020). *Cuestionario - Proposición No. 04 de 2020*

“Reactivación económica”. <https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2020-09/8%20Respuestas%20cuest.%201%20MinComercio.pdf>

Ministerio de Ambiente. (21 de mayo de 2019). *Colombia, el segundo país más biodiverso del mundo, celebra el Día Mundial de la Biodiversidad*.

<https://www.minambiente.gov.co/index.php/noticias-minambiente/4317-colombia-el-segundo-pais-mas-biodiverso-del-mundo-celebra-el-dia-mundial-de-la-biodiversidad#:~:text=de%20la%20Biodiversidad-,Colombia%2C%20el%20segundo%20pa%C3%ADs%20m%C3%A1s%20biodiverso>

Ministerio de Comercio Industria y Turismo . (24 de febrero de 2020). *¡En 2019 el turismo en Colombia rompió récords!*

<https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/en-2019-el-turismo-en-colombia-rompio-records#:~:text=En%20ingresos%20nominales%20de%20las,7%20%25%20con%20respecto%20a%202018>.

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

Ministerio de Salud. (1997). *Conductas basicas en bioseguridad*.

https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/observatorio_vih/documentos/preveccion/promocion_preveccion/riesgo_biol%C3%B3gico-bioseguridad/b_bioseguridad/BIOSEGURIDAD.pdf

Ministerio de Salud. (2012). *Dimensión salud publica en emergencias y desastres*. Plan decenal de salud publica.

<https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Documents/dimensiones/Dimension-saludpublica-emergenciasydesastres.pdf>

Ministerio de Salud. (2020). *ABECÉ protocolos de bioseguridad*.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/abece-resolucion-666.pdf>

Ministerio de Salud y proteccion social. (13 de mayo de 2020). Resolucion 749. Bogota, Colombia.

Munar, D. C. (2009). *Diagnostico economico de la ciudad de Girardot*. Eumed.

OMS. (24 de febrero de 2010). *Alerta y Respuesta Mundiales (GAR)*.

https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/

OMT. (s.f). *Glosario de términos de turismo*. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

ONU. (25 de agosto de 2020). *El turismo fue devastado por el COVID-19 y debe ser reconstruido de una manera más amigable con el planeta.*

<https://news.un.org/es/story/2020/08/1479432>

ONU. (20 de junio de 2021). *El impacto del COVID-19 en el turismo costará cuatro billones de dólares a la economía mundial.*

<https://news.un.org/es/story/2021/06/1493872>

Organizacion Internacional del Trabajo. (2020). *Nota Informativa de la OIT.*

Otoya, A., Garcia, M., Jaramillo, C., Wills, C., & Campos, A. (abril de 2020). *COVID-19: generalidades, comportamiento epidemiológico y medidas adoptadas en medio de la pandemia en Colombia.* Acta otorrinolaringol. cir. cabeza cuello. 2020; e-Boletín (Abril). *Acta otorrinolaringol. cir. cabeza cuello. 2020*, 4-13.

<https://www.revista.acorl.org.co/index.php/acorl/article/view/475/383>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio.* Int. J. Morphol., .

Pacheco, C. L., & Conde, I. A. (2020). *Retos y oportunidades para el sector gastronómico: un llamado para reinventar su modelo de negocio.*

Paneque, R. J. (1998). *Metodología de la investigación elementos básicos para la investigación clínica.* La Habana: Ciencias Medicas.

Pedraza, C. (2020). *Gestión pública del turismo: un enfoque de gobernanza local en la huasteca potosina (méxico).* *Turismo y sociedad.*

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA COVID -19

- Pinzón, É. R. (30 de abril de 2020). *Colombia impacto económico, social y político de la covid-19*. <https://www.fundacioncarolina.es/colombia-impacto-economico-social-y-politico-de-la-covid-19/>
- Plus Publicacion. (13 de julio de 2020). *Girardot entra al plan piloto para restaurantes: conozca los 27 autorizados en la primera fase*. <https://pluspublicacion.com/punto-de-apoyo/girardot-entra-al-plan-piloto-para-restaurantes-conozca-los-27-autorizados-en-la-primera-fase>
- Portafolio. (11 de febrero de 2021). *Cinco protocolos que se usan a diario y que no sirven contra el covid*. <https://www.portafolio.co/economia/cinco-protocolos-covid-19-que-no-sirven-contra-el-coronavirus-549048>
- Pulido, L., & Cabello, E. (mayo de 2020). *Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia*. Universidad Católica.
- Santa, J. A., & Cedeño, A. T. (25 de noviembre de 2017). *Plan de marketing digital para el restaurante de comidas rápidas “el puesto: tradición urbana” en el periodo de julio a noviembre de 2017*. Bogotá, Colombia: Universidad Libre.
- Seoanea, T., Martínb, J., Martín-Sáncheza, E., Lurueña-Segoviac, S., & Moreno, F. A. (2007). *Curso de introducción a la investigación clínica*. Capítulo 5: Selección de la muestra: técnicas de muestreo y tamaño muestral. Semergen, 356-361 .
- Universidad de Laguna. (15 de abril de 2020). *El virus que (nos) ha cambiado el mundo*. <https://www.ull.es/portal/noticias/2020/el-virus-que-nos-ha-cambiado-el-mundo/>

Vicente, F., & Guzman, T. (2015). *el turismo como motor de desarrollo*. Revista Pasos,
246-256.

Wilson, J. (2017). Turismo y creatividad. *Turismo creativo, destinos creativos*. Universitat
Oberta de Catalunya.

Zafra, O. (2006). Tipos de Investigación. *Revista Científica General José María Córdova*,
13-14.

Anexos

CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA		
Parámetro	Valores	TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA POBLACION FINITA 123
N	468	
Z	1,810	n= Tamaño de muestra a hallar N= Tamaño de la población o universo Z= Parámetro estadístico que depende e= Margen de error P= Probabilidad de que ocurra el evento Q= Probabilidad de que no ocurra el evento. Confianza= 93 %
P	50%	
Q	50%	
e	7%	
n=	7	
	383,303	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">FORMULA</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">A</div> $n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$
	3,10732	
	5	

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA
COVID -19

NIVEL DE CONFIANZA	Z alfa
99,7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
94%	1,88
93%	1,81
92%	1,75
90%	1,65
80%	1,28
50%	0,674

Anexo 1. Calculo muestra finita

Fuente: Elaboración propia

**IMPACTO DE LA PANDEMIA COVID-19 AL SECTOR TURÍSTICO DE
GIRARDOT
ENCUESTA**

Objetivo: Analizar el comportamiento del sector turístico de Girardot, Cundinamarca durante la emergencia sanitaria relacionada con la pandemia SARS –COVID-19 en el año 2020, que permita evidenciar el impacto económico social y cultural generado en el sector.

Fecha:

Nombre:

Establecimiento:

Marque con una X la o las respuestas que correspondan a la situación de su establecimiento, y sus perspectivas, también encontrara preguntas abiertas, agradecemos su colaboración.

Situación previa al COVID-19

1. ¿Cuáles son sus Nichos de Mercado?

Familiar

Parejas

Infantil

Adulto mayor

empresarios

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA
COVID -19

2. ¿Qué rango de precios manejaban (por producto o servicio individual)?

\$10.000- \$50000

\$60.000- \$100.000

\$110.000- \$200.000

\$200.000- mas

3. ¿Qué aforos máximos registraron?, en el caso de agencias de viajes ¿cual fue la mejor temporada de ventas?

4. ¿Cuáles eran las mejores temporadas?

Festivos

Diciembre

Enero

Fines de semana

Otro, ¿Cuál?

Durante la llegada de la pandemia (marzo- mayo 2020)

1. ¿Cuánto tiempo tuvieron que cerrar?

2 semanas

1 mes

5 meses

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA
COVID -19

Nunca cerramos

Otro periodo de tiempo ¿Cuál? _____

2. ¿Qué fue lo más difícil de esta temporada?

3. ¿Qué estrategias de resiliencia manejaron?

Domicilios

Nuevos productos

Nuevos servicios

Alianzas con otras empresas

Marketing digital

Trabajo en otro sector

4. ¿Cuál fue la mayor perdida y ganancia de esta temporada?

Durante la reactivación (mayo 2020- actualidad)

5. ¿Cuándo pudieron reactivar operación? ¿Como lo hicieron?

Mayo

Junio

Julio

Agosto

Como?_

6. ¿Qué protocolos de bioseguridad implementaron

GESTION PUBLICA EN ATENCION AL TURISMO DE GIRARDOT DURANTE PANDEMIA
COVID -19

Distanciamiento

Señalización

Alcohol glicerinado

Planillas de registro

Aforo máximo

Tapabocas y caretas

Tapetes

Toma de temperatura

Adecuación de espacios

Limpieza y desinfección de superficies

Otros, ¿Cuáles?

7. ¿Qué cambios frente a precios, servicios, y temporadas han implementado?

Aumento de precios

Nuevos servicios y/o productos

Nuevos mercados

Cambio de temporadas especiales

Otro ¿Cuál?

8. ¿Cuál ha sido el mayor reto durante la reactivación de la actividad?

9. ¿Qué oportunidades ve a futuro para la reactivación del turismo?