

**Identificación de los Procesos de Gestión de Innovación en las Pymes por efecto del
Coronavirus en el Departamento del Magdalena en el año 2020 y 2021**

Jaider Camilo Quiroz Agamez

Diego Andrés Munive Baños

Jesús Rafael Fandiño Isaza

Investigador principal & Asesor del Proyecto

Universidad Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios –ECACEN

Administración de empresas

2023

Resumen

Los efectos que en su momento fueron generados por el coronavirus COVID 19, en países como Colombia a raíz de cada una de las disposiciones y medidas adoptadas por orden del gobierno nacional de prevención como las cuarentenas y por supuesto los aislamientos, representó un fuerte impacto dentro del sector empresarial de las Pymes que no consiguieron seguir prestando sus actividades de la manera tradicional y los obligó a modificar su forma de operación y en general de los procesos de comercialización, a su vez que los relacionados con la producción de principales bienes y servicios presentes en la región. Entre los sectores que se encuentran al día de hoy con el mayor número de impactos encontramos a el sector turismo y al sector gastronómico, los cuales son entre otros las fuentes o procedencia de los principales ingresos y empleo con que cuenta Colombia y el departamento del magdalena, en concordancia a todo esto surge la necesidad de plantear un estudio de investigación donde se utilice la metodología científica y se puedan establecer primeramente de fuentes primarias y confiables cual ha sido la afectación primordial que todo el sector de las pymes ha sufrido, centrándonos particularmente en lo que refiere al caso de las pequeñas y medianas empresas del sector del turismo y comercio para que una vez realizado este diagnóstico se planteen estrategias y propuestas que contribuyan a la reactivación y permitan enfrentar este gran desafío que ha sido provocado de manera directa por cada uno de los cambios constantes a la crisis de esta amplitud. “De antemano esperamos los resultados obtenidos como fruto de esta investigación integren una fuente para tomar decisiones dentro del sector microempresarial y sirva de insumo académico y científico generando análisis y nuevos conocimientos” (Fandiño-Isaza et al., 2022).

Palabras Claves: COVID-19; Innovación; Innovación Empresarial; Gestión; Pyme.

Abstract

The effects that at the time were generated by the COVID 19 coronavirus, in countries such as Colombia as a result of each of the provisions and measures adopted by order of the national prevention government such as quarantines and of course isolations, represented a strong impact within the business sector of SMEs that failed to continue providing their activities in the traditional way and forced them to modify their form of operation and in general of the marketing processes, in turn as those related to the production of main goods and services present in the region. Among the sectors that are today with the greatest number of impacts we find the tourism sector and the gastronomic sector, which are among others the sources or origin of the main income and employment that Colombia and the department of Magdalena have, in accordance with all this arises the need to propose a research study where the scientific methodology is used and can be established first of Primary and reliable sources What has been the primary impact that the entire SME sector has suffered, focusing particularly on the case of small and medium-sized enterprises in the tourism and commerce sector so that once this diagnosis is made, strategies and proposals are proposed that contribute to the reactivation and allow facing this great challenge that has been directly caused by each of the changes constant to the crisis of this amplitude. "In advance we hope the results obtained as a result of this research integrate a source to make decisions within the microenterprise sector and serve as academic and scientific input generating analysis and new knowledge" (Fandiño-Isaza et al., 2022).

Keywords: COVID-19; Innovation; Business Innovation; Management; SME.

Tabla de contenido

Lista de Tablas	5
Introducción.....	6
Justificación	7
Objetivos	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos.....	9
Planteamiento del Problema.....	10
Marco Conceptual y Teórico	11
Marco Conceptual	11
Marco Teórico	13
Metodología.....	17
Enfoque de Investigación	17
Tipo de Estudio.	17
Las etapas metodológicas serán:	18
Población y muestra.	18
Instrumentos y/o técnicas de recolección de información	19
Plan de análisis de la información, en coherencia con el tipo de estudio:	19
Validación de la encuesta:	20
Análisis de Resultados.....	21
Cronograma	34
Conclusiones	35
Bibliografía	36

Lista de Tablas

Tabla 1 Clasificación de empresas según ingresos por actividades ordinarias	16
Tabla 2 Identificación y características de los hoteles.....	21
Tabla 3 No de trabajadores entre 2019 y 2020	21
Tabla 4 Tipo de contratos	22
Tabla 5 Ventas comparadas 2019 con relación al 2020	23
Tabla 6 Variación porcentual de las ventas en los años 2019, 2020 y 2021	23
Tabla 7 Operación de los hoteles.....	24
Tabla 8 Características de los trabajadores.....	25
Tabla 9 Estrategias para la continuidad de actividades económicas	26
Tabla 10 Tipo de plataforma o herramientas digitales utilizadas durante la pandemia....	26
Tabla 11 Afectaciones en el Sector Hotelero por efecto de la pandemia.....	27
Tabla 12 Actividades para cubrir los costos y gastos de la empresa	27
Tabla 13 Ayudas recibidas por el Estado para la reactivación económica	28
Tabla 14 Medidas sanitarias implementadas por los hoteles.....	29
Tabla 15 Tiempo del flujo de caja para operación de los hoteles.....	29
Tabla 16 Medidas implementadas después de la pandemia para la continuidad de las actividades.....	30
Tabla 17 Procesos de innovación implementados por los hoteles.....	30
Tabla 18 Inversiones en infraestructura física y tecnológica realizada por hoteles.....	31
Tabla 19 Medidas de bioseguridad implementadas por hoteles	32

Introducción

Este artículo es uno de los principales resultados que se encuentran estrechamente asociados al trabajo de investigación denominado “Gestión de la innovación en las Pymes por efecto del Coronavirus: Casos de Estudio Departamento del Magdalena, Colombia y Municipio de Chapecó, Estado de Santa Catarina, Brasil”, a través del cual se buscaba establecer aquellos procesos principales de gestión de la innovación que han venido desarrollando las Pymes a consecuencia de los efectos generados por el coronavirus, tomando como referencia el caso de estudio del departamento del magdalena en el año 2020 contrastado con el estado actual de las Pymes y el desarrollo actual de innovación para enfrentar toda esta problemática crítica que se ocasionó durante la pandemia del COVID 19.

Fueron inminentes cada uno de los riesgos que el nuevo coronavirus trajo no solo para la salud humana sino también para la economía de todos los países. Según un informe publicado por la OMS (2020), “la crisis generada por el virus del COVID-19 generó en su gran mayoría efectos negativos inmediatos al colocar en riesgo las cadenas globales de la producción y el consumo, mostrando en el escenario microeconómico ciertas disfunciones asimétricas según el nivel de vulnerabilidad de la región”. En consecuencia, las empresas a nivel mundial han tenido que experimentar una serie de cambios e incertidumbre que las obligó a adaptarse y hacer uso de la tecnología para fortalecerse, seguir generando valor y mantenerse en el mercado por encima de sus competidores.

Como objetivo principal este artículo busca la caracterización e identificación de los procesos y estrategias de innovación utilizadas por las Pymes para contribuir al debate y al fortalecimiento del conocimiento sobre las estrategias de contingencia, especialmente en los sectores de servicios y turismo (Fandiño-Isaza et al., 2022).

Justificación

Según el informe entregado por la revista Forbes (2020), acerca de “Microempresas serán “herramienta clave” en recuperación económica de Colombia” se señala de alguna manera a las microempresas colombianas como una “herramienta clave” dentro del restablecimiento económico y social que asumirá el país en la “poscrisis” por la pandemia del COVID – 19, Considerando así el asunto, que aproximadamente el 65% de los colaboradores que laboran en las empresas que se encuentran agrupadas por al menos 9 personas”, esto denota que “gran parte de la fuerza laboral que se encuentra en Colombia se genera desde de la microempresa”.

Considerando las características que se encuentran asociadas al “Departamento del Magdalena en lo concerniente a la participación de las microempresas estas corresponden al 96,89% de toda la estructura empresarial de las mismas” (CCSM, 2020)., en donde los principales “sectores altamente afectados destacan el turismo con 595 empresas cerradas y 884 empleos perdidos, seguidamente lo acompaña el comercio con 560 cierres y 774 pérdidas de empleos” (CCSM, 2020), en concordancia con lo anterior es de gran importancia que todas estas empresas que se encuentran alrededor de estos sectores generen estrategias efectivas de reactivación las cuales puedan ser apoyadas por cada una de los asociaciones y los principales organismos gubernamentales; no obstante para tomar decisiones se va a requerir información fundamentada de primera mano en donde se identifique con precisión y por supuesto con todo el sustento científico demandado las variables principales de afectaciones, razón por la cual se fundamenta esta investigación.

Participando de esta manera con la convocatoria de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, la plena realización de nuestro proyecto es oportuna para reforzar tanto el grupo de investigación INCACEN como el semillero de investigación SIGMA. Nuestra intención principal es darle continuidad a la exploración de los temas que hemos trabajado

anteriormente, lo que nos permitirá tener acceso a bases de datos específicas donde se originará información de bastante precisión, imprescindible y de gran confiabilidad. Esto simplificará manejar posteriormente la totalidad de las muestras que han sido recolectadas y las poblaciones que desde un primer momento fueron seleccionadas para el estudio de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia en Colombia. “Nuestra investigación fortalecerá la línea de investigación de innovación y gestión del conocimiento, muy necesaria en una región con pocos productos de investigación en este tema. Descuidar esta área puede conducir a decisiones de desarrollo empresarial ineficaces” (Fandiño-Isaza et al., 2022).

Objetivos

Objetivo General

Identificar los Procesos de la Gestión de la Innovación en las Pymes por efecto del Coronavirus en el Departamento del Magdalena en el año 2020 y 2021.

Objetivos Específicos

Determinar en las Pymes los métodos de gestión de la innovación que anteriormente usaban ante los efectos del coronavirus en el Departamento del Magdalena, Colombia.

Analizar los procesos de gestión de innovación en la Pymes que fueron generados por el coronavirus en el Departamento del Magdalena, Colombia.

Planteamiento del Problema

Las afectaciones generadas dentro del sector Pyme que se encuentran específicamente en la Región Caribe colombiana a causas del coronavirus, deja ver que en realidad el horizonte para la mayoría de las empresas que se encuentran en el Departamento del Magdalena es frecuente que sea progresivamente más complejo debido principalmente a todos los impactos adversos que se están presentando en la economía local; Estas dificultades que han sido provocadas debido a la fuerte transmisión que tiene el COVID-19, esto conduce a que alrededor de 2.211 empresas del Departamento tuvieron que enfrentarse a la difícil situación de cerrar sus puertas de manera indeterminada, lo que terminaría generando consigo una pérdida considerable de por lo menos 3.403 empleos, lo cual puede llegar a representar el 7% de todo el empleo bajo las condiciones legales con que cuenta el Departamento del Magdalena (C. C. S. M., 2020). Todas estas cifras han propiciado que se despierte la preocupación y el interés de los investigadores por conocer más a cabalidad la realidad de las Pymes del departamento del Magdalena que se han visto sumergidas en ambientes hostiles y difíciles de los cuales una gran parte de estas se quedaron el camino y no lograron hacerle frente y derrotar a esta gran problemática que no solo golpeo con fuerzas a la economía colombiana sino también a la economía del mundo entero. En ese sentido, con la investigación se pretende resolver la pregunta ¿Qué técnicas de la gestión de la innovación se desarrollaron en las Pymes por efectos del coronavirus en todo el Departamento del Magdalena en el año 2020 y 2021?

Marco Conceptual y Teórico

Marco Conceptual

Tomamos como referencia primeramente el trabajo que fue elaborado en su momento gracias a Sánchez, Cervantes y Peralta (2016), quienes abordaron la “Gestión de la innovación en pequeñas y medianas empresas de Barranquilla – Colombia”, dicho estudio sostuvo como objetivo principal la descripción de la gestión de la innovación en las Pymes que pertenecen al sector servicios que operan en la ciudad de Barranquilla. Esta investigación abarcó el tipo descriptivo transversal mediante la utilización de una encuesta de recolección de información a través de la correcta y debida aplicación de un determinado cuestionario muy bien estructurado en una muestra de aproximadamente 80 empresas pertenecientes al sector servicio. Dentro de los resultados relevantes que se obtuvieron quedó en evidencia que en alrededor de un 50% de todas las pequeñas y medianas empresas la innovación se encontraba vinculada al impulso de recientes productos y servicios, estando siempre al servicio una persona altamente responsable quien se encarga de gestionar y asignar diversas tareas en función a los criterios y lo que exige el mercado. A través de este trabajo se llegó a la conclusión de que primordialmente la gestión de la innovación hoy por hoy requiere de una serie de procesos que se encuentren notoriamente definidos y se planifiquen con respecto a incluir la innovación en determinadas prácticas de nivel administrativo, lo cual implica una mayor modernización y profesionalización de los delegados encargados y de los colaboradores que la integran.

López, P. y Guillén, G. en su investigación denominada “Afectaciones económicas por la pandemia de COVID-19 y oportunidades de crecimiento en la industria de Dispositivos Médicos de Jalisco. Sociedad Mexicana de Ingeniería Biomédica, 2020”. Se dieron a la tarea de identificar aquellas nuevas y mejores oportunidades de crecimiento constante que aplicaron las empresas

para fabricar e innovar a través de los dispositivos médicos creados con el fin de aumentar la capacidad y la competitividad dentro del sector industrial de la ingeniería biomédica.

El trabajo investigativo se llevó a cabo con 11 empresas pertenecientes a un clúster de 44 empresas e instituciones de la industria de ingeniería biomédica, sobre la producción y desarrollo tecnológico de dispositivos médicos ante la situación del COVID-19, y ante esta situación las empresas desarrollaron innovaciones en dispositivos médicos que permitieran hacer frente a la situación económica que presentaron.

Como resultado, los investigadores encontraron que por causas de la pandemia las oportunidades de producción que tuvieron las empresas objeto de estudio aumentaron en un 30%. De igual forma, las innovaciones presentadas en la fabricación de dispositivos médicos estuvieron en un 36.4%. por otra parte, el 72.7% de las empresas manifestaron que la disminución de su capacidad económica en ventas estuvo entre un 15% y 30%. Por otro lado, el 27.3% de las empresas expresaron que sus actividades económicas tuvieron un aumento del 15% hasta el 70%.

Teniendo en cuenta la investigación desarrollada por Solórzano, R., Erazo, J., Narváez, C. y Torres, M. titulada “Emprendimiento e Innovación: Relación con el desarrollo local. Universidad Católica de Cuenca, 2020”. Donde se dieron a la tarea de llevar a cabo el análisis del concepto de emprendimiento y de la innovación relacionándolo con el desarrollo, la fuente de generación de empleo y su gran importancia dentro del mejoramiento en la calidad de vida de las familias. En ella se precisaron alrededor de 571 emprendedores cuyo enfoque estaba puesto en el establecimiento del impacto que ha tenido el emprendimiento con respecto al crecimiento económico y social, así como la pertinencia que este sintetiza para contribuir al mejoramiento de los ingresos y del empleo.

Como resultado, los investigadores determinaron que el emprendimiento y la innovación son dinamizadores del desarrollo productivo de una región, impulsando el crecimiento económico y social, siendo una de las mejores alternativas para generación de ingresos.

Claudia Pérez “Innovación empresarial al servicio de la micro y pequeña empresa nortesantandereana: por la competitividad regional. Corporación Universitaria Minuto de Dios, 2019”. El objetivo principal por el cual se decidió llevar a cabo determinada investigación estuvo relacionado en la importancia de la innovación en el medio empresarial, buscando medir la capacidad innovadora que tiene las empresas nortesantandereanas, desde las perspectivas técnicas, organizacional y administrativas. La investigación fue realizada a 50 empresas de diferentes sectores económicos en la región, buscando medir la capacidad innovadora de estas como herramienta de gestión empresarial para lograr competitividad y mejores oportunidades en el mercado. Como resultado, quedó en evidencia que en su gran mayoría las empresas con el fin de mejorar la capacidad innovadora tienen que fortalecer la capacidad para gestionar con que cuentan, la creatividad e innovación y la ventaja competitiva que les permita ser más eficiente al momento de aprovechar las oportunidades del mercado regional, nacional o mundial.

Marco Teórico

La actividad de innovación en general se organiza a través de procesos colaborativos que permiten la formulación de las estrategias necesarias que permitan sobresalir ante la fuerte competitividad que se presenta en el mercado, para el alcance de las metas y las transformaciones de las necesidades de las personas que hacen parte de todo el entorno organizacional (Montoya, Montaya y Rojas, 2018).

La competitividad se encuentra ampliamente asociada a la internacionalización, con el único fin de extenderse y traspasar fronteras a través de los diferentes y variados mercados con el

fin de ofrecer de esta manera una dinámica mucho más productiva que sea segura y además confiable favoreciendo determinadas operaciones y por supuesto a recursos que hacen parte del presupuesto y recursos financieros para valorizar los activos que integran la empresa (Mejía, 2014).

Para (González, García, Lucero y Romero, 2014) la gestión de la Innovación no es más que el principio o también el enfoque de gestión que es en su mayoría totalmente voluntario”.

Sánchez, M. Cervantes, V y Peralta, M. (2016) Consideran que la “Innovación tiene que ser un proceso bastante continuado, que se sustente en una metodología para generar conocimiento, el aprovechando las oportunidades de innovación, su posterior desarrollo y la protección”.

Seclen, J & Burrutia, J (2019) definen la innovación como el “proceso mediante el cual determinada empresa independiente se encarga de mejorar o crear nuevos productos, procesos, forma de comercializar y en general realizar cambios organizacionales”.

Gestión de la innovación:

Crossan y Apaydin (2010), se encargan de definir a la innovación como la producción, asimilación, adopción y explotación de novedades que se encarguen de añadir significado y valor en determinado espacio social y económico; en la transformación o desarrollo de determinados productos, destacados servicios y cuantificados mercados; en el impulso de nuevos y mejorados métodos para producir; y en el establecimiento pleno de los más actuales y modernos sistemas de gestión” (Sánchez, et al, 2016, p.80).

La Confederación Empresarial de Madrid (2001: 23) teniendo en cuenta lo que fue expuesto en un principio a través del primer plan para la innovación que se realizó en Europa aseveró que “la innovación debe exigir en primer lugar la disposición de espíritu que se encuentra

asociada con la creatividad, la voluntad expresa por emprender, el gusto por tomar riesgos y la aceptación de la movilización social, geográfica o profesional” (Sánchez, et al, 2016, p.80).

Por lo tanto, la innovación se produce por parte de que tan dispuesta se encuentra la humanidad, mezclada en su mayoría con la necesidad de que exista un ambiente bastante propicio en el que se pueda estimular y dar orden al proceso que este conlleva. Es importante denotar que únicamente donde las empresas que consigan aprender y posteriormente ser generadoras de procesos de innovación van a poder obtener un marco diferenciador dentro de un entorno bastante globalizado (Quevedo, 2008, citado por Sánchez, et al, 2016, p.80).

Coronavirus:

Los coronavirus pertenecen a una extensa familia de virus encargados de causar ciertas enfermedades que se pueden presentar tanto en los animales como en los humanos. En el ser humano, se tiene conocimiento de que varios coronavirus son causantes de las principales infecciones respiratorias que van desde un resfriado común hasta el riesgo de enfermedades mucho más graves tales como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que fue descubierto recientemente es el causante de la enfermedad por coronavirus COVID-19 (OMS, 2020).

Microempresa:

Es importante tener en cuenta que con el decreto 957 de 2019 que entró en vigor en diciembre de 2019 el gobierno nacional estableció una nueva clasificación en el tamaño de las empresas el cual está basado en el criterio único de ingresos generados por las actividades ordinarias. Con este Decreto, se adopta la variable de ingresos por actividades ordinarias anuales, en él se fijaron los rangos enmarcados en tres macro sectores de la economía colombiana: la manufactura, el sector servicio y el sector del comercio. Los nuevos umbrales que fueron fijados por el Decreto en cada uno de los macro sectores de la economía son los siguientes:

Tabla 1*Clasificación de empresas según ingresos por actividades ordinarias*

Tamaño	Manufactura	Servicios	Comercio
Micro	Hasta 811	Hasta 1.131	Hasta 1.535
Pequeña	Desde 811 hasta 7.027	Desde 1.131 hasta 4.523	Desde 1.535 hasta 14.781
Mediana	Desde 7.027 hasta 59.527	Desde 4.523 hasta 16.558	Desde 14.781 hasta 74.066

Fuente. *Cifras de Ingresos por Actividades Ordinarias Anuales en millones de pesos colombianos de 2019.

Anteriormente las empresas eran clasificadas de acuerdo al número de los empleados y el volumen de los activos, Sin embargo, debido a que era necesario contar con una clasificación más puntual que respondiera a las nuevas realidades que demandan las empresas colombianas, el Gobierno Nacional toma la decisión de la adopción de los ingresos de estas como un único criterio debido a que este aporta una mejor información con respecto al tamaño real de las empresas permitiendo en tener presente cada una de las particularidades que tienen los diferentes sectores de la economía, ejemplo el comportamiento de firmas de servicios o de tecnología. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2019).

Metodología

Enfoque de Investigación

Realizando una investigación en el departamento de Magdalena de Colombia entre 2020 y 2021, el proyecto utiliza una combinación de datos primarios y secundarios para investigar los procesos de gestión de la innovación en las pymes afectadas por el coronavirus, con base en la medición de variables cualitativas y cuantitativas que faciliten el análisis estadístico que se encuentra contenido en el estudio a realizar. Los esfuerzos realizados por el grupo investigador se encuentran orientados a la descripción y a la comprensión de la situación actual que presentan las Pymes por efecto del Coronavirus en la región magdalena que fue seleccionada como estudio de caso.

Tipo de Estudio.

El tipo de estudio que se maneja en este trabajo investigativo es de tipo descriptivo, debido a que tiene como finalidad la descripción de las características del objeto de estudio, que en este caso son las Pymes de los sectores de hotelería, turismo y gastronomía. Dicha información va a permitir visualizar la situación actual de las Pymes por efecto del Coronavirus en la región correspondiente a Departamento del Magdalena en el año 2020 y 2021, mediante un estudio que permita obtener, analizar, procesar e interpretar la información recolectada en el trabajo de campo y documental.

El estudio es descriptivo y documental, porque a través de esta se va a realizar una revisión de la bibliografía donde se detallará la situación actual que presentan las Pymes por efecto del Coronavirus en las regiones del Departamento del Magdalena, Colombia en el año 2020 y 2021. En un segundo momento se describe la situación actual del sector en cuanto a

procesos de gestión de innovación a través del análisis de variables producto o servicio, estrategias de marketing, uso de herramientas digital.

Las etapas metodológicas serán:

- Caracterizar en cada una de las Pequeñas y medianas empresas los procesos de gestión de innovación desarrollados en un momento anterior a los efectos generados por el coronavirus en el Departamento del Magdalena, Colombia.

Para esto se realizará un diagnóstico de las empresas afectadas por pandemia del Covid-19 relacionadas en el sector Pymes en el Departamento del Magdalena. De igual manera, realizar una encuesta con preguntas estructuradas a directivos, gerentes y mandos medios de las empresas del sector Pymes, para adquirir información relacionada sobre los procesos de gestión de innovación que desarrollaron antes y después de la pandemia.

- Analizar los procesos de gestión de innovación que se generaron en las pequeñas y medianas empresas a raíz de la crisis ocasionada por el coronavirus en el Departamento del Magdalena, Colombia.

Se identificarán los procesos de gestión de innovación que usan actualmente sobre la base de nuevas tecnologías como en aplicaciones móviles, páginas web, redes sociales entre otras, que fortalezcan la competitividad del sector Pymes en el Departamento del Magdalena.

Población y muestra.

De acuerdo con información del Cámara de Comercio de Santa Marta (2020), “existen en el Departamento del Magdalena 2211 empresas que se vieron en la necesidad de cerrar de manera indefinida, lo que ocasionó la pérdida de por lo menos 3.403 empleos, lo que representa alrededor del 7% de todo el empleo formal existente en el Departamento”.

Instrumentos y/o técnicas de recolección de información:

La encuesta, denominada instrumento de recolección, es un método para obtener información de un grupo o muestra de individuos sobre sí mismos o sobre un tema específico. Implica el uso de un cuestionario que se completa por escrito, sin la intervención del entrevistador, lo que lo convierte en un cuestionario autoadministrado. Esta modalidad escrita sigue una serie de preguntas y está disponible en formato papel, tal como lo definió Arias en 2012.

El formato del cuestionario se compone de un abanico de preguntas cerradas de opción múltiple. Está construido como una encuesta transversal, con la recopilación de datos durante un período de tiempo único. La población objetivo de este estudio son los habitantes del Magdalena, y el cuestionario pretende brindar un análisis descriptivo. Esto ayudara identificar las características de las Pymes;

- Los procesos de gestión antes de la pandemia.
- Los procesos de gestión después de la pandemia.
- Las estrategias desarrolladas por medio de la TIC.

Plan de análisis de la información, en coherencia con el tipo de estudio:

Para analizar la información con base en la medición numérica y el análisis estadístico-contenidos en la caracterización de las empresas se procesarán los datos a través del programa informático o software Excel, el cual permite realizar la tabulación de la información creando las hojas de cálculo organizada sobre cada variable de estudio.

Los esfuerzos de este grupo investigador se encuentran orientados principalmente a la descripción y comprensión de la situación actual de las Pymes en el departamento del Magdalena.

Validación de la encuesta:

La validación de la encuesta se someterá a la revisión de dos expertos y a partir de allí se aplican los correctivos sugeridos. Luego se realizará una prueba a un grupo mínimo de una muestra seleccionada de las Pymes en el departamento del Magdalena con el fin de establecer el nivel de dificultad en la redacción de cada pregunta y medir el grado de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Análisis de Resultados

Tabla 2

Identificación y características de los hoteles

¿Cuánto son los años de antigüedad de la empresa?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Entre 1 y 5 años	9	75%
Más de 20 años	1	8.3%
Entre 6 y 10 años	2	16.7%
Total	12	100%

Lugar en que desarrolla la actividad económica la empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Local comercial propio	8	66.7%
Local comercial arrendado	1	8.3%
Local comercial independiente	1	8.3%
Vivienda con actividad económica	2	16.7%
Total	12	100%

Nota. Con relación a la antigüedad se observa que el 75% tiene 5 años funcionando y el 25 % más de 6 años, el 66.7% tienen el local comercial propio, el 8.3% local comercial arrendado y el mismo porcentaje con local comercial independiente., 16.7% están en vivienda con actividad económica. *Fuente.* Datos de la investigación.

Tabla 3

No de trabajadores entre 2019 y 2020

¿Cuántos trabajadores tuvo la empresa en el 2019?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
3	1	8.3%
5	2	16.7%
6	2	16.7%
7	2	16.7%
10	2	16.7%
14	1	8.3%
15	1	8.3%
42	1	8.3%
Total	12	100%

¿Cuántos trabajadores tuvo la empresa en el 2020?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
3	1	8.3%
5	3	25.1%
6	1	8.3%
7	1	8.3%
8	2	16.7%
9	2	16.7%
11	1	8.3%
12	1	8.3%
Total	12	100%

Nota. Se presentan los resultados del No de trabajadores que tuvieron los hoteles entre los años 2019 y 2020, donde se observa una disminución algo considerable, un establecimiento tuvo 42 empleados en 2019 y se redujo a 12 en el 2020, mientras que algunos incrementaron en 2 empleados en el 2020. *Fuente.* Datos de la investigación.

Tabla 4

Tipo de contratos

¿Qué tipos de contratos actualmente ofrece la empresa?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Indefinido	7	30.4%
Termino fijo	10	43.5%
Temporal u ocasional	1	4.3%
Prestación de servicios	2	8.7%
De aprendizaje (SENA o practicante universitario)	3	13.1%
Total	23	100%

Nota. Se puede evidenciar que el 43.5% de los empleados en las empresas del departamento del Magdalena tienen contrato a término fijo, 30.4% se encuentran con contrato indefinido, entre los

aprendices SENA y practicas universitarias hay un 13.1 %, entre ocasional y prestación de servicios 13%. *Fuente.* Datos de la investigación.

Tabla 5

Ventas comparadas 2019 con relación al 2020

Al comparar las ventas del año 2020, con relación al año 2019, ¿Qué relación se puede establecer?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Se Aumentaron	1	8.3%
Se disminuyeron	11	91.7%
Total	12	100%

Nota. Al comparar las ventas entre el año 2019 y 2020 en la tabla 4 se encuentra que el 91.7% de la empresa presentaron disminución, sólo el 8.3% obtuvo crecimiento en el año 2020, mostrando un gran impacto negativo. *Fuente.* Datos de la investigación.

Tabla 6

Variación porcentual de las ventas en los años 2019, 2020 y 2021

¿Cuál fue el porcentaje de las ventas en el año 2020, en comparación al año 2019?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Entre el 1% y el 10%	5	41.7%
Entre el 11% y el 20%	4	33.3%
Entre el 21% y el 30%	3	25%
Total	12	100%

¿Cuál fue el porcentaje de las ventas en el año 2021, en comparación al año 2020?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Entre el 1% y el 10%	3	25%
Entre el 11% y el 20%	3	25%
Entre el 21% y el 30%	4	33.3%
Mayor al 30%	2	16.7%
Total	12	100%

Nota. la variación porcentual de las ventas en el sector hotelero del departamento del Magdalena, inicialmente entre 2019 y 2020 se observa que el 75% disminuyeron entre el 1% al 10% y de 11% al 30%. De igual manera entre 2020 a 2021 las ventas decrecieron del 1% al 10% y de 11% al 30 en un 50% y el 21% al 30% y mayor al 30%, en un 50, lo que indica que este sector fue impactado considerablemente por la pandemia. *Fuente.* Datos de la investigación.

Tabla 7

Operación de los hoteles

¿A partir del inicio de la pandemia del año 2020 ¿Cuántos meses de operación tuvo la empresa?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Menos de 1 mes	1	8.3%
De 2 a 3 meses	1	8.3%
De 4 a 5 meses	5	41.7%
De 6 a 7 Meses	2	16.7%
De 11 a 12 meses	1	8.3%
Más de 12 meses	2	16.7%
Total	12	100%
¿Una vez suspendidas algunas de las restricciones generadas por la pandemia del COVID-19 mencione en qué mes y año retomo las operaciones de su empresa?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Agosto 2020	1	8.3%
Septiembre 2020	1	8.3%
Octubre 2020	1	8.3%
Noviembre 2020	2	16.7%
Diciembre 2020	3	25%
Junio 2021	2	16.7%
Octubre de 2021	2	16.7%
Total	12	100%
¿Cuál es la condición de operación actual de la empresa?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Opera normalmente sin restricciones	10	83.3%
Opera normalmente con restricciones	2	16.7%

Total	12	100%
-------	----	------

Nota. En la tabla 7 se presenta como fue la operación de los hoteles al inicio de la pandemia del año 2020, el 41.7% funciono de 4 a 5 meses, el 16.7% de 6 a 7 meses y otros en la misma proporción más de 12 meses. Después de suspendidas algunas de las restricciones el 16.7% retorno actividades en noviembre de 2020, en este mismo porcentaje otros lo hicieron en junio y octubre de 2021. En menor proporción del 8.3% lo hicieron en agosto, septiembre y octubre de 2020. Actualmente, el 83, 3% de los hoteles opera normalmente sin restricciones y el 16.7% opera normalmente con restricciones. *Fuente.* Datos de la investigación.

Tabla 8

Características de los trabajadores

De acuerdo a la población de sus trabajadores o colaboradores. ¿Cuántos son del género femenino y del género masculino?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Hombres	45	45.9%
Mujeres	53	54.1%
Total	98	100%
¿Cuál es el nivel de estudios de sus trabajadores o colaboradores?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Bachiller	13	39.4%
Técnicos	7	21.2%
Tecnólogos	5	15.2%
Profesionales	8	24.2%
Total	33	100%

Nota. Las características de los trabajadores según la tabla 7, indica que 54.1% son mujeres y el 45.9% hombres, de los cuales el 39.4% son bachilleres, 24.2% son profesionales, 21.2% son técnicos y el 15.2% son tecnólogos. *Fuente.* Datos de la investigación.

Tabla 9*Estrategias para la continuidad de actividades económicas*

A partir de la pandemia ¿Qué acciones implementó la empresa para mantener la continuidad de las actividades económicas?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Publicidad en medios digitales	3	17.6%
Suspensión temporal de contratos de trabajo	2	11.8%
Trabajo por turnos	4	23.6%
Uso de herramientas digitales	3	17.6%
Vacaciones anticipadas	3	17.6%
Recorte en los salarios	2	11.8%
Total	17	100%

Nota. El sector hotelero implementó varias estrategias para mantener la continuidad de sus actividades económicas, entre las cuales, trabajo por turnos 23.6%, publicidad en medios digitales 17.6%, Uso de herramientas digitales 17.6%, vacaciones anticipadas 17.6%, Suspensión temporal de contratos de trabajo 11.6% y recorte en los salarios 11.8%. *Fuente.* Datos de la investigación.

Tabla 10*Tipo de plataforma o herramientas digitales utilizadas durante la pandemia*

A partir de la pandemia ¿Qué tipo de plataforma o herramientas digitales utilizo la empresa para la comunicación y las operaciones con clientes internos y externos?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Skype	2	6.9%
Facebook	8	27.6%
WhatsApp	10	34.4%
Instagram	9	31.1%
Total	29	100%

Nota. El sector hotelero se destaca que implementaron plataforma o herramientas digitales para mantener su funcionamiento como WhatsApp 34.4%, Instagram 31.1%, Facebook 27.6% y en menor proporción Skype 6.9%. *Fuente.* Datos de la investigación.

Tabla 11

Afectaciones en el Sector Hotelero por efecto de la pandemia

A partir de la pandemia ¿Qué afectaciones presentó la empresa?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Disminución de las ventas	6	16.2%
Reducción de los salarios	4	10.8%
Reducción de la planta de personal	6	16.2%
Disminución de los ingresos	8	21.6%
Cierre temporal	7	18.9%
Mayores inversiones en equipos tecnológicos y plataformas digitales	5	13.5%
Aumento de las obligaciones,	1	2.8%
Total	37	100%

Nota. Se presentan los resultados de las afectaciones de la pandemia en el sector hotelero del departamento del Magdalena, como la disminución de ingresos en el 21.6%, el cierre temporal en el 18.9%, disminución en las ventas 16.2%, reducción de la planta de personal 16.2%, mayores inversiones en equipos tecnológicos y plataformas digitales 13.5% y en menor proporción el aumento de obligaciones en 2.8%. *Fuente.* Datos de la investigación.

Tabla 12

Actividades para cubrir los costos y gastos de la empresa

¿Qué tipo de financiación o apalancamiento recurrió la empresa para cubrir sus costos, gastos y obligaciones?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Ahorros personales o de socios	10	38.5%
Fondos propios de la empresa	9	34.6%
Créditos a entidades financieras	4	15.5%

Préstamos a familiares	1	3.8%
Préstamos informales	1	3.8%
Créditos a proveedores	1	3.8%
Total	26	100%

Nota. Con respecto a las actividades de financiación o apalancamiento recurrió la empresa para cubrir sus costos, gastos y obligaciones, se tiene que el 38.5% recurrió a los ahorros personales o de los socios, 34.6% con los fondos propios de la empresa, 15.5% acudió a créditos a entidades financieras y con el 3.8% con préstamos a familiares, informales y a proveedores. *Fuente.* Datos de la investigación.

Tabla 13

Ayudas recibidas por el Estado para la reactivación económica

¿Qué tipo de ayuda recibió del gobierno nacional, departamental, municipal o distrital para fomentar la reactivación económica?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Ninguna	5	27.8%
Ayudas o subsidios económicos	1	5.5%
Reducción de impuestos	4	22.2%
Garantías para pago de nóminas	3	16.7%
Capacitaciones y formación	5	27.8%
Total	18	100%

Nota. Con la relación al tipo de ayuda recibió del gobierno nacional, departamental, municipal en la Tabla 11 se destaca que el 27.8% no recibió ninguna ayuda, el 27.8% recibió capacitación y formación, el 22.2% tuvo reducción de impuestos, el 16.7% recibió garantías para pago de nóminas y el 5.5% ayudas o subsidios económicos. *Fuente.* Datos de las investigación.

Tabla 14*Medidas sanitarias implementadas por los hoteles*

¿Qué medida sanitarias implemento la empresa ante la contingencia del COVID-19?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Campañas de promoción y prevención	12	20%
Implemento medidas de bioseguridad	12	20%
Entrego elementos de bioseguridad a sus empleados	12	20%
Control de medidas sanitarias de acceso o ingreso	12	20%
Mantuvo comunicación remota con sus empleados	12	20%
Total	60	100%

Nota. La tabla 13 incluye cada una de las medidas sanitarias implementadas por los hoteles fueron de campañas de promoción y prevención el 20%, implemento medidas de bioseguridad el 20%, entrega de elementos de bioseguridad a sus empleados 20%, control de medidas sanitarias de acceso o ingreso 20% y mantuvo comunicación remota con sus empleados 20%. *Fuente.* Datos de la investigación.

Tabla 15*Tiempo del flujo de caja para operación de los hoteles*

En caso de suspensión temporal de actividades económicas por alguna contingencia ¿Cuánto tiempo considera que tiene el flujo de caja de su empresa para operar y cumplir con sus obligaciones?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Entre uno y menos de dos meses	1	8.3%
Entre dos y menos de tres meses	7	58.5%
Entre tres y menos de cuatro meses	1	8.3%
Entre cinco y menos seis meses	1	8.3%
Menos de un mes	1	8.3%
Mayor a seis meses	1	8.3%
Total	12	100%

Nota. El sector hotelero durante la suspensión temporal de actividades económicas por las contingencias del COVID 19 se incluyen en la tabla 14, donde los administradores de estos negocios señalan que el tiempo que duro el flujo de caja para operar y cumplir con sus obligaciones fue para el 58.5% entre dos y menos de tres meses, los demás entre uno y mayor a seis meses fue del 8.3%. *Fuente.* Datos de la Investigación.

Tabla 16

Medidas implementadas después de la pandemia para la continuidad de las actividades

¿Qué medidas prevén utilizar una vez finalice la pandemia del COVID-19?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Establecer turnos de trabajo	6	25%
Fomentar las ventas por internet y/o plataformas digitales	10	41.7%
Trabajo presencial y virtual	3	12.5%
Disminuir las horas de trabajo	1	4.1%
Diversificar el producto y el servicio	4	16.7%
Total	24	100%

Nota. Después de la pandemia los hoteles implementaron algunas medidas para dar continuidad a sus actividades, como fomentar las ventas por internet y/o plataformas digitales en 41.7%, establecieron turnos de trabajo el 25%, Diversificar el producto y el servicio 16.7%, 12.5% Trabajo presencial y virtual y disminuir las horas de trabajo 4.1%. *Fuente.* Datos de la investigación.

Tabla 17

Procesos de innovación implementados por los hoteles

¿Qué procesos innovadores implementó para hacerle frente a los efectos de la pandemia del COVID-19?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Creación de páginas web	9	32.1%

Ventas de productos y servicios online	6	21.4%
Cambios en los procesos logísticos aplicando nuevas tecnologías	2	7.2%
Capacitación y formación para el uso de plataformas digitales	9	32.1%
Diversificación de productos y servicios	2	7.2%
Total	28	100%

Nota. Los procesos de innovación implementados por los hoteles para hacer frente a los efectos de la pandemia se incluyen en la tabla 17, donde se tiene creación de páginas web 32.1%, capacitación y formación para el uso de plataformas digitales 32.1%, ventas de productos y servicios online 21.4%, cambios en los procesos logísticos aplicando nuevas tecnologías 7.2% y diversificación de productos y servicios 7.2%. *Fuente.* Datos de la investigación.

La innovación es principalmente uno de los factores altamente decisivos mediante los cuales se puede hacer frente a la pandemia del Covid-19, es indispensable para transformar la desigualdad económica y social que se presenta en los países en vías de desarrollo para lograr de esta manera la construcción de una sociedad con mayores y mejores oportunidades en materia económica, y en materia “tecnológica la cual representa un 40% de valor agregado y en los menos desarrollados el 9%” (CEPAL, 2021).

Tabla 18

Inversiones en infraestructura física y tecnológica realizada por hoteles

¿Qué inversión en infraestructura física y tecnológica realizó durante la pandemia del COVID-19?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Creación y desarrollo de páginas web	9	22.5%
Creación y desarrollo de redes sociales	7	17.5%
Inversión en aplicaciones móviles (APP)	3	7.5%
Equipos tecnológicos (Comunicación y operación),	3	7.5%
Software y equipos de seguridad,	3	7.5%
Remodelaciones espacios físicos	4	10%

Inversiones en activos fijos	3	7.5%
Inversiones en equipos y materiales de bioseguridad	8	20%
Total	40	100%

Nota. La tabla 18 presenta las inversiones en infraestructura física y tecnológica que realizaron durante la pandemia del COVID-19 los hoteles, se tiene la creación y desarrollo de páginas web 22.5%, inversiones en equipos y materiales de bioseguridad 20%, creación y desarrollo de redes sociales 17.5%, remodelaciones espacios físicos 10%, inversión en aplicaciones móviles (APP) 7.5%, equipos tecnológicos (Comunicación y operación) 7.5%, software y equipos de seguridad 7.5% e inversiones en activos fijos 7.5%. *Fuente.* Datos de la Investigación.

De acuerdo con la CEPAL (2020), La inversión en tecnologías digitales han tenido un papel importante en el funcionamiento de las organizaciones y también en la estabilidad financiera de las mismas durante la crisis de la pandemia del Covid-19, en el caso de Colombia el comercio electrónico aumento cerca del 500% en comparación al año 2019.

Tabla 19

Medidas de bioseguridad implementadas por hoteles en sus procesos logísticos

¿Qué medidas de bioseguridad se tomaron en los procesos de logística para la prestación de servicio o distribución del producto?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Distanciamiento en zonas de atención a clientes	12	16.7%
Uso obligatorio de tapabocas para trabajadores y clientes	12	16.7%
Uso obligatorio de gel de alcohol para trabajadores y clientes,	12	16.7%
Frecuencia de limpieza a los espacios	12	16.7%
Elementos y equipos para la prestación de servicios y venta de productos	12	16.7%
Reducción de la capacidad de personas en el espacio donde se ofrezcan productos y servicios	12	16.7%
Total	72	100%

Nota. El sector hotelero durante el COVID 19 incluyó medidas de bioseguridad dentro de sus procesos de logística para la prestación de servicio o distribución del producto, las cuales se destacan en la tabla 14, como el distanciamiento en zonas de atención a clientes 16.7%, uso obligatorio de tapabocas para trabajadores y clientes 16.7%, Uso obligatorio de gel de alcohol para trabajadores y clientes 16.7%, frecuencia de limpieza a los espacios 16.7%, elementos y equipos para la prestación de servicios y venta de productos 16.7% y la reducción de la capacidad de personas en el espacio donde se ofrezcan productos y servicios 16.7%. *Fuente.* Datos de la investigación.

Las anteriores medidas de bioseguridad fueron orientadas para la mitigación de los factores de riesgos de la pandemia del COVID-19, el Ministerio de Salud y Protección Social (2020), establece que las empresas de cualquier sector económico deben adoptar protocolos de bioseguridad que vayan encaminadas a la promoción y prevención de la enfermedad.

Conclusiones

Los hallazgos revelaron que las PYMES fueron impactadas negativamente en las relaciones laborales, lo cual obligó a las empresas a alterar las rutinas de trabajo y ajustar los contratos laborales, de igual manera quedó en evidencia las acciones de despido de personal, los recortes salariales, la suspensión temporal de contratos, la anticipación de vacaciones y ajuste de turnos de trabajo, dichos impactos son perceptibles a simple vista entre la muestra de empresas a través de las cuales se desarrolló la presente investigación.

Las dificultades presentadas durante el período de la pandemia trajeron consigo la reducción de las ventas y múltiples afectaciones en el desempeño económico y financiero de cada una de las empresas objeto de estudio, lo cual hace que se requieran decisiones relacionadas con los gastos con los empleados, en este sentido, se puede ver que las empresas fueron impactadas directamente en su negocio, así como sus empleados.

Los procesos de gestión de innovación desarrolladas pueden haber permitido la supervivencia de estas empresas frente a los desafíos experimentados durante el periodo de la pandemia, un momento crítico al que el sector empresarial y toda la población en general tuvieron que hacerle frente.

Bibliografía

- Cámara de Comercio de Santa Marta (CCSM) (13 de abril de 2020). Boletín 2: Efectos económicos del COVID-19 sobre la actividad empresarial del Magdalena. Recuperado de <https://ccsm.org.co/camara-abierta/noticias-y-actualidad/278-boletin-2-efectos-economicos-del-covid-19-sobre-la-actividad-empresarial-del-magdalena.html>
- Cámara de Comercio de Santa Marta (CCSM). (2 de mayo de 2020). “Pandemia por COVID-19 obligó al cierre indefinido de más de dos mil empresas en el Magdalena”. Recuperado de <https://ccsm.org.co/camara-abierta/noticias-y-actualidad/126-boletines-y-comunicados-de-prensa/287-pandemia-por-covid-19-obligo-al-cierre-indefinido-de-mas-de-dos-mil-empresas-en-el-magdalena-camcomercio.html>
- Cámara de Comercio de Santa Marta (CCSM). (23-06-2021). Resultados del Índice de Innovación -IDIC- en el Magdalena, 2020. <https://www.ccsm.org.co/servicios-y-programas/programas-empresariales/estudios-economicos/investigaciones-e-indicadores-economicos/download/78-investigaciones/51563-resultados-del-indice-de-innovacion-en-el-magdalena-2020.html>
- Forbes (30/04/2020). Microempresas serán “herramienta clave” en recuperación económica de Colombia. Recuperado de <https://forbes.co/2020/04/30/economia-y-finanzas/microempresas-seran-herramienta-clave-en-recuperacion-economica-de-colombia/>
- Giraldo, W. y Otero, M. (2017). La importancia de la innovación en el producto para generar posicionamiento en los jóvenes. Revista Facultad de Ciencias Económicas, 25(2). Recuperado de: blob:https://scienti.minciencias.gov.co/5e641a5f-baf0-4ba2-b3f9-644f72096a24

González, J., García, L., Lucero, C., y Romero, N. (2014). Estrategia y cultura de innovación, gestión de los recursos y generación de ideas: prácticas para gestionar la innovación en empresas. Revista Científica Pensamiento y Gestión, 36. Recuperado de:

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/6707/5904>

López, P. D. y Guillén, G. (2020). Afectaciones económicas por la pandemia de COVID-19 y oportunidades de crecimiento en la industria de Dispositivos Médicos de Jalisco. Memorias del Congreso Nacional de Ingeniería Biomédica, [S.l.], v. 7, n. 1, p. 478-484, oct. 2020. ISSN 2395-8928. Disponible en:

<http://memorias.somib.org.mx/index.php/memorias/article/view/800>

Mejía, D. (2014). Gestión de la innovación en pequeñas empresas. Un estudio exploratorio en Querétaro”. Inquietud Empresarial. Vol. XIV (2).p.p. 71-86. Recuperado de:

blob:https://scienti.minciencias.gov.co/6e969b15-93f2-4029-885a-48eca3824784

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, (2019). Gobierno expide nueva clasificación de empresas a partir de sus ingresos. Recuperado de

<https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/industria/gobierno-expide-nueva-clasificacion-de-empresas-a>