

**IMPACTO SOCIOECONÓMICO DE LAS EMPRESAS QUE HACEN PARTE DEL  
SECTOR HOTELERO ADSCRITOS A COTELCO BARRANCABERMEJA, EN EL  
PERIODO DE 2018**

**ADDY PATRICIA SALAZAR JAIME**

**FREDY ALBERTO ROJAS ESPINOZA**

**RENÉ MAURICIO PEÑARREDONDA QUINTERO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS-ECACEN  
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES  
BARRANCABERMEJA**

**IMPACTO SOCIOECONÓMICO DE LAS EMPRESAS QUE HACEN PARTE DEL  
SECTOR HOTELERO ADSCRITOS A COTELCO BARRANCABERMEJA, EN EL  
PERIODO DE 2018**

**ADDY PATRICIA SALAZAR JAIME**

**CODIGO: 63455514**

**FREDY ALBERTO ROJAS ESPINOZA**

**CODIGO: 91078107**

**RENÉ MAURICIO PEÑARREDONDA QUINTERO**

**CODIGO: 91445817**

**Proyecto aplicado presentado como requisito para optar al título de Maestría en  
Administración de Organizaciones**

**Mg. Ariel Alfonso Reyes Castro**

**Director**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS-ECACEN  
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES  
BARRANCABERMEJA**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

---

## **Dedicatoria**

Dedicamos este triunfo primeramente al dios todo poderoso por guiarnos, por las bendiciones y satisfacciones que nos brindaen cada momento de nuestras vidas, así mismo a nuestros seres amados quienes se convirtieron en la inspiración para poder sacar adelante nuestra carrera posgradual y culminar con éxito este ciclo de la vida.

ADDY PATRICIA SALAZAR JAIME, FREDY ALBERTO ROJAS ESPINOZA Y RENE  
MAURICIO PEÑARREDONDA QUINTERO

## **Agradecimientos**

Brindarle gracias a Nuestro Padre Celestial, quien nos guio y brindo las fuerzas necesarias para enfrentar las vicisitudes que aparecen a lo largo de nuestra existencia y por la seguridad en cada paso y decisión que hemos dado.

También queremos darle nuestros agradecimientos al director del proyecto Ariel Alfonso Reyes Castro por su ayuda incondicional en el proceso de investigación.

Queremos darles las gracias a todos los docentes que aportaron sus conocimientos a nuestra formación como magister en Administración de Organizaciones.

ADDY PATRICIA SALAZAR JAIME, FREDY ALBERTO ROJAS ESPINOZA Y RENE  
MAURICIO PEÑARREDONDA QUINTERO

## Tabla de Contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>11</b>
<b>Planteamiento del Problema .....</b>	<b>13</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>16</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>17</b>
<b>Objetivo General .....</b>	<b>17</b>
<b>Objetivo Específicos.....</b>	<b>17</b>
<b>Marco teórico.....</b>	<b>18</b>
<b>Metodología .....</b>	<b>29</b>
<b>Desarrollo de la Investigación .....</b>	<b>36</b>
<b>Identificación de las empresas del sector hotelero que hacen parte de COTELCO     Barrancabermeja en el periodo 2018. ....</b>	<b>36</b>
<b>Caracterización de las empresas del sector hotelero que hacen parte de COTELCO     Barrancabermeja en el periodo 2018. ....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>52</b>
<b>Lista de Referencias .....</b>	<b>55</b>

## Lista de tablas

Tabla 1. Hoteles Adscritos a COTELCO en Barrancabermeja.....	37
Tabla 2 ¿El establecimiento cuál categorización o rango posee? Vs De los siguientes rangos: ¿Cuál es la antigüedad en la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento de su establecimiento? .....	38
Tabla 3 ¿Cuántas habitaciones dispone para la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento? Vs ¿Cuál es la Ocupación diaria actual de las habitaciones del establecimiento?.....	39
Tabla 4 ¿Con que frecuencia realiza capacitaciones a sus colaboradores? Vs Considera usted que después de agremiarse a COTELCO, el clima Organizacional de su establecimiento a: .....	42
Tabla 5 ¿El establecimiento cuenta con personal que domine un segundo idioma? Vs Teniendo en cuenta los rangos salariales que se muestran en la siguiente tabla, indique cuantos trabajadores de su establecimiento se encuentran ubicados por cada nivel.....	43
Tabla 6 ¿De acuerdo con los estudios de mercadeo y cambios culturales, considera que su establecimiento como parte de la agremiación de COTELCO, ha experimentado crecimiento en ventas en el último año? Vs ¿Cuál es el nivel educativo más alto que cuenta el gerente o administrador del establecimiento? .....	45
Tabla 7 En el periodo 2018, el nivel de empleo en su establecimiento se considera que a: Vs ¿Qué tipo de vinculación laboral posee la mayoría de los empleados del establecimiento?.....	46
Tabla 8 El establecimiento ha beneficiado mayormente en puestos de trabajo a:Vs Indique el tipo de población que se beneficia mayormente de los puestos de trabajo del establecimiento: .....	48
Tabla 9 ¿Considera usted que al estar agremiado a COTELCO ha contribuido favorablemente a la actual situación económica y social de la ciudad de Barrancabermeja? Vs ¿Usted como gerente del establecimiento considera que pertenecer al gremio COTELCO, ha generado cambios positivos en la comunidad, y sus condiciones de bienestar?.....	49

## Lista de Gráficas

Gráfica 1 ¿El establecimiento cuál categorización o rango posee? Vs De los siguientes rangos: ¿Cuál es la antigüedad en la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento de su establecimiento? .....	38
Gráfica 2 ¿Cuántas habitaciones dispone para la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento? Vs ¿Cuál es la Ocupación diaria actual de las habitaciones del establecimiento?.....	40
Gráfica 3 ¿Con que frecuencia realiza capacitaciones a sus colaboradores? Vs Considera usted que después de agremiarse a COTELCO, el clima Organizacional de su establecimiento a: .....	42
Gráfica 4 ¿El establecimiento cuenta con personal que domine un segundo idioma? Vs Teniendo en cuenta los rangos salariales que se muestran en la siguiente tabla, indique cuantos trabajadores de su establecimiento se encuentran ubicados por cada nivel.....	44
Gráfica 5 ¿De acuerdo con los estudios de mercadeo y cambios culturales, considera que su establecimiento como parte de la agremiación de COTELCO, ha experimentado crecimiento en ventas en el último año? Vs ¿Cuál es el nivel educativo más alto que cuenta el gerente o administrador del establecimiento? .....	45
Gráfica 6 En el periodo 2018, el nivel de empleo en su establecimiento se considera que a: Vs ¿Qué tipo de vinculación laboral posee la mayoría de los empleados del establecimiento? .....	47
Gráfica 7 El establecimiento ha beneficiado mayormente en puestos de trabajo a:Vs Indique el tipo de población que se beneficia mayormente de los puestos de trabajo del establecimiento: .....	48
Gráfica 8 ¿Considera usted que al estar agremiado a COTELCO ha contribuido favorablemente a la actual situación económica y social de la ciudad de Barrancabermeja? Vs ¿Usted como gerente del establecimiento considera que pertenecer al gremio COTELCO, ha generado cambios positivos en la comunidad, y sus condiciones de bienestar?.....	50



## Resumen

En la actualidad el sector hotelero de Barrancabermeja está pasando por una crisis importante, crisis que inicio por los bajos precios del petróleo a nivel mundial como también por la no modernización de la refinería de Ecopetrol en la ciudad, este último fue el detonante por la expectativa económica que se generó en el municipio, creando cuantiosas inversiones de modernización y creación de hoteles, es así que el Gerente de COTELCO seccional Barrancabermeja menciona que en la actualidad el nivel de ocupación en los Hoteles adscritos a dicha agremiación no se supera el 28%.(Noticias Canal TRO, 2018).

El sector Hotelero ha tenido que replantear sus estrategias comerciales y de servicios, trabajando fuertemente con la actividad turística siendo una alternativa relevante para salir de la crisis, paralelamente a esto, las entidades territoriales y privadas como la Alcaldía Municipal y la Cámara de Comercio de Barrancabermeja han desarrollado estudios económicos de prospectiva llamada Visión de desarrollo de municipio 2030 (Cámara de Comercio de Barrancabermeja, 2017) donde resaltaron la importancia que va a tener el sector turismo y hotelero en el futuro económico de la región, lo anteriormente mencionado ha propiciado el presente estudio denominado Impacto Socioeconómico de las empresas que hacen parte del sector Hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja para el periodo del 2018, para conocer las fuerzas que determinan los cambios transformacionales de la economía, las relaciones de trabajo, producción, la cultura, el mercado, el entorno biofísico y las condiciones de vida.

Dicho Impacto Socioeconómico se cierce sobre nueva terminología que ya es de dominio público, al hablar de globalización, innovación, nuevas tecnologías, capacidad de asociatividad económica, competitividad, sostenibilidad y sustentabilidad. Todos estos aspectos combinados revierten en el impacto socioeconómico, pero para medirlo se requiere analizar una serie de elementos los cuales son:

- ✓ Los cambios en la comunidad, demografía.
- ✓ Resultados de ventas y servicios, análisis de mercado.
- ✓ La demanda a través de los Medios Tecnológicos.
- ✓ Los cambios en el empleo y los niveles de ingreso
- ✓ Los cambios en la calidad del ambiente de la comunidad.

Estos elementos determinaron la base de una encuesta que se aplicó a una población del 100% de un total de 12 hoteles que hacen parte de COTELCO seccional Barrancabermeja, para reunir información primaria que permitió conocer de forma inferencial cual ha sido su magnitud y el impacto socioeconómico.

Al final de la investigación los hallazgos presentan aspectos relevantes en forma inferencial de la naturaleza del impacto socioeconómico y la magnitud del mismo, como información base para la toma de decisiones del sector hotelero en Barrancabermeja y con apoyo del gobierno local poder minimizar el impacto negativo en la economía del sector hotelero del municipio de Barrancabermeja.

**PALABRAS CLAVE:** Impacto Socioeconómico, Cotelco, Competitividad, Análisis, Hoteles.

### **Abstract**

Currently the hotel sector of Barrancabermeja is going through an important crisis, a crisis that began with low oil prices worldwide as well as the lack of modernization of the Ecopetrol refinery in the city, the latter was the trigger for the expectation economic development that was generated in the municipality, creating large investments in modernization and creation of hotels, it is so the Manager of COTELCO sectional Barrancabermeja mentions that at present the level of occupancy in the hotels attached to the said association does not exceed 28%. (News Channel TRO, 2018).

The hotel sector has had to rethink its commercial and service strategies, working strongly with tourism activity being a relevant alternative to get out of the crisis, parallel to this, territorial and private entities such as the Municipal Mayor's Office and the Chamber of Commerce of Barrancabermeja have developed prospective economic studies called Vision of development of municipality 2030 (Chamber of Commerce of Barrancabermeja, 2017) where they highlighted the importance that the tourism and hotel sector will have in the economic future of the region, the aforementioned has propitiated the present study called Socioeconomic Impact of the companies that are part of the hotel sector attached to COTELCO Barrancabermeja for the period of 2018, to know the forces that determine the transformational changes of the economy, labor relations, production, culture, the market, the biophysical environment and conditions e life.

Said Socioeconomic Impact looms over new terminology that is already in the public domain, when speaking of globalization, innovation, new technologies, capacity of economic associativity, competitiveness, sustainability and sustainability. All these aspects combined revert to the socioeconomic impact, but to measure it, it is necessary to analyze a series of elements which are:

- ✓ Changes in the community, demography.
- ✓ Sales and service results, market analysis.
- ✓ The demand through the Technological Media.
- ✓ Changes in employment and income levels
- ✓ Changes in the quality of the community's environment.

These elements determined the basis of a survey that was applied to a population of 100% of a total of 12 hotels that are part of COTELCO Barrancabermeja section, to gather primary information that allowed us to know in an inferential way which has been its magnitude and the socioeconomic impact.

At the end of the investigation, the findings present relevant aspects in inferential form of the nature of the socioeconomic impact and the magnitude thereof, as base information for the decision making of the hotel sector in Barrancabermeja and with the support of the local

government to minimize the negative impact on the economy of the hotel sector of the municipality of Barrancabermeja.

**KEY WORDS:** Socioeconomic Impact, Cotelco, Competitiveness, Analysis, Hotels.

### **Introducción**

Las evoluciones socioeconómicas están directamente relacionadas al bienestar presente y futuro de toda una región, las empresas hoteleras adscritas a COTELCO en Barrancabermeja han participado activamente en el desarrollo y crecimiento de muchas personas que dependen directa e indirectamente de ella.

Este proyecto de investigación propende desde el objetivo general determinar el Impacto Socioeconómico generado por las empresas que hacen parte del sector Hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja para el periodo del 2018, y en sus objetivos específicos identifica las empresas hoteleras que hacen parte de COTELCO en Barrancabermeja para el mismo periodo, como también la caracterización de las mismas. Agotado esto se fijaron variables socioeconómicas que permitan medir el impacto socioeconómico, su magnitud y naturaleza, es decir que tan pronunciado ha sido el cambio y si ha traído mejores condiciones a los actores y beneficiarios del sector hotelero.

El alcance de esta investigación llega hasta el análisis de la aplicación de una encuesta que recopila información primaria para analizar el precedente del impacto socioeconómico de las empresas objetas del presente estudio.

La metodología utilizada es una investigación de tipo no Experimental Descriptivo, es decir su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado, reuniendo los estudios descriptivos que centran en explicar, describir y recolectar datos que representen la situación tal y como es. Se seleccionó información apoyados en la aplicación de instrumentos de medición para determinar gradualmente las características propias del impacto socioeconómico, orientadas a la identificación y evaluación de aspectos claves de desarrollo social y económicos como son el ingreso PIB per cápita, el crecimiento empresarial, la transformación de empresas y otros los factores externos e internos inherentes a los procesos productivos y de servicio del sector hotelero frente a la sociedad y el mercado.

Para el trabajo de campo en el proceso de recolección de información a través de la aplicación de la encuesta, se presentó algunas limitaciones por algunos empresarios en atender a la información solicitada a través del instrumento de investigación, por motivo de ausencia, encontrarse ocupados, o no responder. No desconociendo el arduo trabajo y la insistencia en recoger el total de la información de los diferentes empresarios, para hallar el impacto socioeconómico de las empresas hoteleras adscritas a COTELCO en Barrancabermeja.

### **Planteamiento del Problema**

A nivel nacional en los últimos 4 años, el país ha tenido que aprender a manejar los diferentes escenarios económicos negativos que ha dejado la crisis de la industria petrolera, conllevando a una afectación de las finanzas del estado como la dinámica económica en varias regiones de Colombia. Uno de esas regiones afectadas es Barrancabermeja donde el principal dinamizador económico es precisamente la industria petrolera(Vanguardia Liberal, 2017). Esta situación ha llevado a la ciudad a un nivel desempleo del 23.7% de acuerdo a las últimas cifras del SISBEN, y a una caída considerable en la producción bruta del 5%, que equivale a 953 mil millones de pesos menos.(Camara de Comercio de Barrancabermeja, 2017).

Uno de los sectores económicos más afectados y vulnerables por esta situación es el sector hotelero, la crisis inicio por los bajos precios del petróleo a nivel mundial como también por la no ejecución del (PMRB) es decir el Proyecto de Modernización de la Refinería de

Ecopetrol de Barrancabermeja, este último fue el detonante por la expectativa económica que se generó en el municipio, generando cuantiosas inversiones de modernización y creación de hoteles. Como lo menciona el Gerente de COTELCO seccional Barrancabermeja en la actualidad no se supera el 28% del nivel de ocupación en los Hoteles adscritos a dicha agremiación, cuando antes tenían un crecimiento del 500%. (Noticias Canal TRO, 2018).

Complementando la información antecesora, según el Columnista Alejo Vargas Velásquez del Periódico El Colombiano, hace referencia que cuando Ecopetrol y el Gobierno Nacional hablan de formalizar el PMRB, crea una gran expectativa en la ciudad porque la actividad económica de la región se incrementaría y como era de esperarse los comerciantes empezaron a invertir en infraestructura comercial, en especial el sector hotelero toda vez que aunque el turismo no es el fuerte de la bella hija del sol , de igual manera se necesitaría recibir la mano de obra no local que apoyarían el proceso de modernización de la refinería de y se auguraba un futuro prometedor para este segmento de servicios. Pero luego se anuncia la desconcertante noticia por parte de Ecopetrol y el Gobierno Nacional, al informar que entre otras razones por la distorsión de los precios del crudo en el mercado internacional el PMRB se aplazaba; Noticia que dejó a los habitantes y comerciantes de la ciudad con una incertidumbre económica. (Periodico El Colombiano, 2017)

A raíz de esta situación los empresarios del sector hotelero, fueron obligados a replantear estrategias y el tipo de servicios, hoy día algunos de estos hoteles se convirtieron en habitaciones rentadas por horas o meses según el requerimiento a negociar y se convierten en líderes de actividades turísticas en Barrancabermeja para incrementar el nivel de ocupación de habitaciones(Vanguardia Liberal, 2017).

Es así, que el impacto socioeconómico de las empresas del sector hotelero adscritas a COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018, exige conocerlo desde sus orígenes, entender su dinámica productiva, nivel tecnológico, grado de innovación y la capacidad de penetración comercial, también se requiere identificar los efectos locales de las relaciones comerciales con el resto del país y porque no con el mundo, es decir las externalidades negativas y positivas que se desprenden de dichas relaciones, identificar las variables socioeconómicas de cómo se asume positiva o negativamente la satisfacción adecuada de las necesidades humanas.

Discutir sobre el impacto socioeconómico es tomar tres ámbitos tales como: el entorno biofísico, o sea, los recursos materias y elementos naturales que posibilitan el sostenimiento vital, y los productos iniciales en los procesos de transformación: el sistema de producción y consumo, que es lo que caracteriza a la sociedad industrial, servicios y a las transacciones económicas y comerciales que configuran el modelo capitalista moderno; y el entorno cultural, conformado por unos valores y sistemas de creencia que, se supone, modelan estilos de vida y priman una serie de aspiraciones sociales determinadas(PÉREZ ADÁN, 1997).

Por tal razón es trascendental responder el siguiente interrogante ¿Cuál es el impacto socioeconómico de las empresas que hacen parte del sector hotelero adscritas a COTELCO Barrancabermeja, para el periodo 2018?

### **Justificación**

La importancia de esta investigación permite identificar cual ha sido el impacto socioeconómico generado por las empresas del sector hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja en el periodo del 2018, porque va más allá de una prestación del servicio como la transferencia de conocimiento, tecnología, cultura y fortalecimiento social, bases para la creación de nuevas ideas y nuevos negocios que garantiza el incremento de la eficiencia en la inversión. El Impacto socioeconómico y su importancia esta relacionando a la definición de principios rectores y objetivos básicos que la sociedad se propone alcanzar en materia de protección ambiental, conciliándolos con los aspectos económicos, sociales y de desarrollo.

La investigación propuesta invita a concientizar a los empresarios del sector hotelero a participar de un análisis global acerca de los diferentes cambios económicos, de cómo ser más



competitivos, innovadores, creativos, sostenibles y sustentables(Lall, 2001, pág. 1), que el hacer parte activa de un gremio confiere beneficios a los hoteles y pueden convertirse en determinantes del incremento de la competitividad de la economía de una región que merece no depender de un mono producto como el petróleo.

Nuestro proyecto de investigación se justifica desde las razones académicas, por cuanto desde la Maestría en Administración de Organizaciones de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia se aportan elementos fundamentales a la investigación generando información base para el sector hotelero y para aquellas organizaciones públicas y privadas que desean intervenir en el crecimiento sostenible y sustentable del mismo.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Realizar un estudio que permita determinar el impacto socioeconómico generado por las empresas del sector hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018.

### **Objetivo Específicos**

- ✓ Identificar las empresas del sector hotelero que hacen parte de COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018.
- ✓ Caracterizar las empresas del sector hotelero que hacen parte de COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018.

## **Marco teórico**

### **Impacto Socioeconómico**

Discutir de impacto socioeconómico, estimula al investigador conocer la fuerza que determinan los cambios que transforman las condiciones de vida en una sociedad. Se hace necesario indicar que no existe comunidades independientes, sino interdependientes, ese contexto supera la escala local, regional y nacional, si revisamos que cada día se hace más cotidiano hablar de globalización, innovación, nuevas tecnologías, competitividad, sostenibilidad, sustentabilidad, productividad entre otros, lo que hace que estemos más expuestos a las coyunturas y realidades internacionales, que en efecto influyen directamente en los resultados de las iniciativas de desarrollo y bienestar locales. Por supuesto, la globalización no opera de la misma manera en todos los ámbitos de la sociedad ni en todos los países del mundo.(Calva, 2007)

Una evaluación del impacto socio-económico examina cómo una propuesta de desarrollo va a cambiar la vida de los residentes actuales y futuros de una comunidad. Los elementos utilizados para medir el impacto socio-económico de una iniciativa de desarrollo se incluye en las siguientes:

- ✓ Los cambios en la comunidad, demografía
- ✓ Resultados de ventas y servicios, análisis de mercado
- ✓ La demanda a través de los medios tecnológicos
- ✓ Los cambios en el empleo y los niveles de ingreso
- ✓ Los cambios en la calidad del ambiente de la comunidad.

La medición cuantitativa de estos factores es un componente importante de la evaluación de impacto socioeconómico. Al mismo tiempo, las percepciones de los miembros de la comunidad acerca de cómo un desarrollo propuesto afectará sus vidas es una parte fundamental de la evaluación y deben contribuir a la decisión de seguir adelante con un proyecto. De hecho, la comprensión de los valores y preocupaciones de la comunidad es un primer paso importante en la realización de una evaluación de impacto socioeconómico. (Land information & computer graphics facility, 2013)

La evaluación del impacto socioeconómico se centra en la estimación de los efectos que tiene en la comunidad y el bienestar económico. Este análisis se basa en medidas cuantitativas (hace referencia a una cuantía, una magnitud, una porción o un número de cosas) y cualitativas (el cual está orientado a revelar cuáles son las características o la calidad de algún concepto o definición de un proyecto de investigación u otros elementos) de los impactos. Los Efectos en el desarrollo en general son evaluados en términos de cambios en la demografía, la vivienda, el empleo y los ingresos, los efectos sobre el mercado, los servicios públicos y las cualidades

urbanas de la comunidad. La valoración cualitativa de las percepciones de la comunidad sobre el desarrollo es igualmente importante al medir los impactos. La evaluación de los proyectos propuestos en el contexto socioeconómico ayudará a los líderes comunitarios y residentes a identificar cuestiones potenciales de equidad social, evaluar la adecuación de los servicios sociales y determinar si el proyecto puede afectar de manera adversa en general el bienestar social.(Edwards, 2000)

La búsqueda del desarrollo económico y social ha sido un elemento central al momento de diseñar políticas públicas, su abordaje ha sido desde diferentes perspectivas las cuales pretenden en última instancia incrementar los niveles de bienestar de las regiones donde son implementadas sus estrategias. Naturalmente, los sujetos que necesitan incrementar en mayor medida su calidad de vida, son aquellos que se encuentran en condiciones de pobreza. El desarrollo económico regional implica incrementos en el bienestar de la población de una determinada región, que pueden ser tangibles entre otras cosas en los ingresos de las personas y en la disponibilidad de servicios sociales (Salguero, 2006).

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (1990) ha adoptado un índice para medir el desarrollo humano de países y regiones, basado en el enfoque de capacidades de Amartya Sen. Dicho indicador denominado Índice de Desarrollo Humano incorpora la educación, la salud y el acceso a bienes y servicios por medio del ingreso disponible como parte de los aspectos que considera (Lopez & Velez, 2003)

En el enfoque de las capacidades de Amartya Sen el ingreso constituido por la renta de los individuos, no representa una finalidad en sí misma, ya que su aprovechamiento o utilización está en función de otros elementos socioculturales, aunque sí representa un instrumento para

tener capacidades, que a su vez habilitarían a los sujetos a mejorar sus niveles de bienestar (Cejudo, 2007)

La actividad empresarial representa una fuente de capacidades para los individuos, quienes a través de su inserción laboral obtienen además de un empleo, un ingreso que los habilita para conseguir recursos necesarios para incrementar sus niveles de bienestar. Las empresas sociales en cualquiera de sus modalidades, las cuales son regularmente pequeñas unidades productivas, tienen el potencial para convertirse en agentes económicos importantes del desarrollo, aunque todavía falta camino por recorrer para expandir su uso y sus posibilidades de consolidación (Revista Economía y Sociedad, 2015)

Algunos indicadores de un incremento en la calidad de vida, comúnmente aceptados por la literatura, que ayudan a demostrar el nivel de impacto social y económico que ha tenido la operación de las empresas sociales en sus integrantes, son el logro de un incremento en alguna de las siguientes variables: salud, alimentación, educación, vivienda, vestido y calzado. La afirmación anterior se realiza considerando que para poder mejorar el bienestar en cualquiera de las variables mencionadas, los individuos necesitan tener un empleo estable e ingresos suficientes para lograrlo, que en ambos casos representan propósitos fundamentales de las empresas sociales (Romero & Hurtado, 2011) y (Amat & Perramon, 2011)

### **El sector hotelero y turístico como estrategia para la economía regional y nacional**

Dentro de un contexto socioeconómico, el turismo y el sector hotelero debe jugar un papel fundamental en el desarrollo económico de Barrancabermeja. La participación de la región en la expansión turística de los últimos años permite configurar un sector económico que a futuro debe consolidarse. La mayor parte de esta renta se genera gracias al turismo regional, enmarcado

por la región del Magdalena medio, fundamentalmente. La evolución en la última década de las infraestructuras del transporte ha sido clave en el crecimiento y expectativas del sector hotelero y turístico, de manera que ha sido y será indispensable para su desarrollo. Además, la actividad económica que genera dicho sector produce unos importantes efectos sobre el entorno, que se reflejan no sólo en empleos directos, sino en términos de actividad económica indirecta e inducida, multiplicando los beneficios sociales del turismo en la región (Gonzalez Limón, 2006)

### **El impacto económico de la actividad turística-hotelera**

La actividad hotelera de la mano con el turismo se presenta como una de las mayores industrias globales, ha experimentado una de las mayores tasas de crecimiento en las últimas décadas. Los factores que impulsan la actividad hotelera-turística permiten prever un mayor crecimiento aún en los próximos años. La repercusión de la actividad hotelera-turística en el crecimiento del PIB total y, sobre todo, sus efectos en la generación de empleo han dotado a este sector de un carácter estratégico en el desarrollo económico de muchas regiones y países pequeños que obtienen del turismo una de las principales fuentes de ingresos externos.

Este hecho ha impulsado la realización de los denominados estudios de impacto socioeconómico de la actividad hotelera, cuyo objetivo es el análisis de los efectos que producen las actividades que engloban a la producción de servicios hoteleros sobre el conjunto de variables macroeconómicas de una región o país, en este caso, se hace mención a la ciudad de Barrancabermeja. (Gonzalez Limón, 2006)

### **Principales metodologías de estudio del impacto económico**

#### **a) El análisis coste-beneficio**

El análisis coste-beneficio<sup>1</sup> cuenta como principal ventaja la sencillez teórica de su planteamiento, por lo que es el mejor aceptado a nivel político. Su principal inconveniente son las dificultades que plantean tanto la medición práctica del beneficio y los costes sociales de un proyecto, así como el aumento considerable de dichos costes y beneficios a consecuencia del aumento de las dimensiones del mismo (Gonzalez Limón, 2006)

#### **b) El método basado en las tablas input-output**

El modelo “input-output” calcula la interdependencia entre los distintos sectores económicos, lo que permite estimar los impactos directos, indirectos e inducidos, sector a sector, y sobre el conjunto del ámbito territorial a estudiar. Para ello, se utilizan las conocidas tablas input-output, disponibles cada vez con más fiabilidad y para la mayoría de las regiones de los países desarrollados. El instrumento analítico básico es la matriz inversa de Leontief, a través de la cual se obtienen los multiplicadores, que relacionan los inputs productivos con la producción total de cada sector (para ello se calculan previamente los coeficientes de input y de consumos intermedios, construyendo la matriz de coeficientes técnicos).

#### **c) Los modelos de equilibrio general:**

La matriz de contabilidad social una matriz de contabilidad social es una extensión de las tablas input-output que proporciona un detalle añadido en la desagregación de los consumidores y los factores de producción, y relaciona la generación de ese valor añadido con su distribución por sectores institucionales. Coincide con los modelos IO en que los coeficientes técnicos de producción permanecen constantes en todos los ejercicios, independientemente del tamaño del efecto inicial. De esta manera, no es posible que se produzca una sustitución de factores por otros más baratos. Además, como la oferta es totalmente elástica, absorbe los cambios en la demanda

sin alterar los precios, que se mantienen constantes. Por lo tanto, el gasto hotelero no puede generar más que efectos beneficiosos sobre el conjunto de la economía.

### **COTELCO como Agremiación**

Según (COTELCO, 2019), Es la Asociación Hotelera de Colombia, entidad sin ánimo de lucro, creada en 1954, para fortalecer y agrupar los establecimientos que se ocupan de la industria hotelera. El gremio forma parte y está en contacto permanente con las organizaciones internacionales del turismo y el hotelería mundial, trasladando eventos, experiencias y programas a sus hoteles afiliados. Pertenece al Consejo Empresarial de la Organización Mundial del Turismo, OMT, a la Asociación Mundial de Hoteles y Restaurantes IHRA y a la Asociación Latinoamericana de Gremios de la Hotelería. Cotelco es igualmente propietaria de la franquicia de formación en hotelería y turismo del Educational Institute de la American Lodging Association. Recientemente se firmó un importante convenio de cooperación con la Asociación Hotelera de Madrid, en España. Sus principales funciones son:

- ✓ Representación: COTELCO, como agremiación hotelera, actúa ante el Congreso, el Gobierno Nacional, los gremios y las entidades nacionales e internacionales para lograr la correcta ejecución de la política turística y hotelera del país.
- ✓ Desarrollo: Propone, mediante una consultoría apropiada, y hace el seguimiento de todas aquellas acciones que propendan por el desarrollo de la hotelería y del turismo del país, en general.
- ✓ Competitividad: Impulsa acuerdos entre el sector privado y el Estado para lograr la competitividad de la hotelería colombiana y su modernización.



- ✓ Descentralización: Busca, a través del fortalecimiento de sus Capítulos Regionales, convertir a las regiones en protagonistas del desarrollo turístico.
- ✓ Mercadeo y promoción: Como socia del Fondo de Promoción Turística, sirve de órgano consultivo, vigila y hace seguimiento a aquellas inversiones que propendan en la difusión de las bondades y facilidades que ofrece el país como destino turístico.
- ✓ Liderazgo: Busca fortalecer la organización, tanto a nivel nacional como regional, promoviendo la capacitación del recurso humano y asegurando la calidad en todas sus áreas.
- ✓ Integración: Desarrolla planes y programas tendientes a mejorar las relaciones entre los afiliados y el gremio y a estimular el espíritu de cooperación entre todos sus asociados.
- ✓ Información: Sirve de órgano de información y divulga las actividades generales de la agremiación y de sus asociados, a través de todos sus medios de comunicación

## **Empresas**

Según la Ley 1014 de 2006, la creación de empresas es “la iniciación de operaciones de las empresas para que alcancen su maduración en el corto plazo y se garantice su auto sostenibilidad. Buscar mecanismos para resolver problemas de comercialización e incentivar la investigación de nuevos mercados y nuevos productos.”(Ley 1014 de 2006 Artículo 1, Congreso de Colombia, 2006). **Artículo 25.** Se entenderá por empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realizará a través de uno o más establecimientos de comercio.

Según Zoilo Pallares, Diego Romero y Manuel Herrera, autores del libro "Hacer Empresa: Un Reto", la **empresa** se la puede considerar como "un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado" (Manuel, 2005, pág. 41)

En Colombia, y mientras se reglamenta el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011, los parámetros vigentes para clasificar las empresas por su tamaño son las siguientes (artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 2° de la Ley 905 de 2004). Disposición que exige el cumplimiento de las dos condiciones de cada uno de los tipos de empresa.

### **Marco Conceptual**

**Calidad:** La calidad es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con

dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.(Deming, 1980)

**Crecimiento económico:** Según (Tucker, 2002), es el aumento de magnitudes, mediante el cual se mide el comportamiento global de la economía: ingreso nacional, producto nacional bruto, etc. Es un componente esencial del desarrollo económico.

**Nivel socioeconómico:** Jerarquía que tiene una persona o un grupo con respecto al resto. Usualmente se mide por el ingreso como individuo y/o como grupo, y otros factores como ser equipamiento del hogar, condiciones generales en las que vive, nivel educativo, etc. (Linares, 2009)

**Caracterizar:** La acción de caracterizar consiste en establecer las particularidades o los atributos de algo o de alguien. Esto permite lograr una diferenciación entre lo caracterizado y lo demás. (Gardey, 2016)

**Competitividad:** Es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado. El concepto de competitividad se puede aplicar tanto a una empresa como a un país.(Javeriana, 2011).

**Hotel:** Se designa con el término de Hotel a aquel edificio preparado y diseñado para albergar temporalmente a personas, especialmente a aquellos que se encuentran de viaje, ya sea por turismo o bien por alguna razón laboral y entonces, el hotel resulta ser la principal alternativa y también la más usada por estos para alojarse durante sus desplazamientos(Organizacion Mundial de Turismo)

**Encuestas:** La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos. En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede.(Consumer & insights (Investigación de Mercados))

**Investigación:** Se entiende por investigación la actividad intelectual, planificada, estructurada y sistemática, orientada a la producción y validación de conocimiento de la ciencia normal y el conocimiento social y culturalmente pertinente, realizada por personas con competencias, aprestamiento, y disposición para dicha actividad, cuya pertinencia está referida tanto a su relación con el progreso humano y el desarrollo social en general, como al perfeccionamiento de la actividad educadora en particular. La investigación entendida como base fundamental del conocimiento, es una actividad básica de la educación superior y la esencia del espíritu científico; en consecuencia, está orientada a generar conocimientos, técnicas, aptitudes y competencias para aquellos que forman parte del saber; enriquece también las actividades del ser humano, es a su vez la fuente y adecuación de las tecnologías. En la investigación y en sus interrelaciones, está el futuro y la supervivencia de las instituciones de educación superior, con todas sus implicaciones económicas, sociales y productivas(Real Academia Española (RAE), 2018).

**Servicios:** Un servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. La etimología de

la palabra nos indica que proviene del latín haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo “Servir“. Los servicios prestados es una comunidad cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas como personal o institucional que lo ofrece o imparte.

Existen servicios públicos y servicios especializados(Real Academia Española (RAE), 2018)

**Turismo:** Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), se entiende el termino como el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado (Ariza, 2002)

## **Metodología**

### **- Tipo de Investigación**

El diseño investigativo que se va aplicar es de tipo no Experimental Descriptivo, es decir su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, reuniendo los estudios descriptivos que centran en explicar, describir y recolectar datos que representen la situación tal y como es.(Hernandez Sampieri, 2016)

La modalidad de la investigación es de tipo explicativa porque se describen los hechos de las diferentes variables que busca determinar el impacto socioeconómico de las empresas del sector hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018.

#### - **Momentos de la Investigación**

**Momento teórico:** Las agremiaciones parten de la asociatividad de empresas de un mismo sector económico, cuyo objetivo es incrementar su eficiencia productiva y de servicio, fomentando la competitividad dando respuesta a las necesidades de un mercado dado.

**Momento metodológico:** De acuerdo a la información sistematizada con relación al impacto socioeconómico de las empresas del sector hotelero adscritas a COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018, es necesario para el logro de los objetivos propuestos, llevar a cabo una investigación de tipo exploratoria, mediante la cual se recopila información teórica evaluando aspectos claves relacionados con el tema a investigar. Se debe recolectar información apoyada en la aplicación de instrumentos de medición para determinar gradualmente las características propias del impacto socioeconómico de sector hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja en el periodo, orientadas a la identificación y evaluación de aspectos claves de desarrollo social y económicos como son el ingreso PIB per cápita, el crecimiento empresarial, la transformación de empresas y otros los factores externos e internos inherentes a los procesos productivo y de servicio del sector hotelero frente a la sociedad y el mercado.

**Interpretación de los resultados:** La interpretación de los resultados se determina de manera cualitativa, la cual busca el análisis de aspectos positivos y por mejorar de las empresas del

sector hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018, los cuales varían en las organizaciones y que persiguen diferentes objetivos.

#### - **Modelo de Evaluación**

**Modelo de Evaluación Analítica:** La definición de un modelo analítico es un componente resultado del desarrollo del enfoque del problema (ya definido previamente). Un modelo analítico es una representación verbal, gráfica o matemática, de un proceso real (en su totalidad o parcialmente), que contiene un conjunto de variables y sus interrelaciones. Son los que están relacionados con la Representación de la realidad, además parte de las vivencias existentes que conduce a proponer estudios, objetivos y abordar la compleja interacción entre los múltiples subsistemas específico del medio humano y del medio natural y asumir que una realidad es el resultado de un haz de relaciones y asociaciones que la hacen posible. (Hernandez Sampieri, 2016)

**Contexto, Insumo, Proceso, Producto CIPP:** Asume la Investigación como un sistema de acción, cuyos elementos interactúan entre sí y con su entorno, tanto para generar como para aceptar cambios. A través del establecimiento de relaciones causales entre los componentes y niveles que se pretende evaluar (hipótesis de evaluación), se analizan y evalúan los niveles de logro alcanzado, los resultados obtenidos.(Vargas, 2004). Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno para comprender mejor su esencia. En este orden de ideas se tiene:

**Contexto:** Responde al lugar, sitio o momento donde se desarrolla la investigación, en este caso son las empresas del sector hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018.

**Insumo:** Responde a la información recolectada tanto de fuentes primarias como secundarias, la cual es el insumo principal de la investigación.

**Proceso:** Es el tratamiento que se da a la información, de tal forma que de simples datos estadísticos primarios o secundarios, se obtenga la mejor información, en este caso se realiza tabulación de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento (encuesta), y su análisis por medio de frecuencias relativas y absolutas que permitan interpretar e inferir a toda la población.

**Producto:** Es el resultado que arroja la investigación, en este caso es un reporte donde se resumen los resultados de la investigación como lo es el impacto socioeconómico de las empresas del sector hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018.

#### - **Áreas de Investigación**

Corresponde a un área específica de la Administración como lo es el Desarrollo Empresarial, así mismo se evidencia los elementos de gestión desde diferentes perspectivas que puedan ser aplicados en distintas realidades empresariales. Desarrollo Empresarial, de habilidades gerenciales de actuación y del proceso investigativo del Impacto Socio- económico de las empresas del sector hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018, observar los elementos utilizados para medir los potenciales impactos socio-económicos, conocer los roles cambiantes de un mercado en mira del sector económico y social del entorno y el objeto de estudio.



### - **Hipótesis de la Investigación**

Si se identifican los elementos que conforman un Impacto Socio- económico, entonces se podrá determinar el Impacto Socio – económico de las empresas del sector hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018.

### - **Variables de la Investigación**

**Variable Independiente:** Las empresas del sector hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja.

**Variable Interviniente:** Los elementos utilizados para medir los potenciales impactos socio-económico: Los cambios en la comunidad, demografía, Resultados de ventas y servicios, análisis de mercado, La demanda a través de los medios tecnológicos, Los cambios en el empleo y los niveles de ingreso, Los cambios en la calidad del ambiente de la comunidad.

**Variable Dependiente:** Impacto Socio – económico de las empresas del sector hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018.

### - **Población y Muestra**

Técnicas e instrumento para la recopilación de la información. Una vez definidas las variables a estudiar se establecerá la población a investigar. En este orden de ideas se tiene:

**Población:** Respondiendo en la calidad de empresas del sector hoteleros adscritos a COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018, se identifica una población de 12 empresas del sector, registradas en la cámara de comercio de Barrancabermeja, Santander.

**Muestra:** No se requiere una muestra por el tamaño de la población, se encuestará el 100% de la población de los hoteles adscritos a COTELCO.

#### - **Técnicas e Instrumentos para recolectar información**

Existen diferentes instrumentos y procedimientos útiles para la recopilación de información entre ellos están:

**Observación:** Recolectar información acerca de observaciones, escuchando o viendo este tipo de eventos o personas recolectando y reportando lo que se ha descubierto. Diversos instrumentos utilizados para registrar las observaciones son cintas de audio, cintas de vídeo, notas manuscritas, las escalas de calificación, después de terminar la sesión de observación. (Técnicas E Instrumentos Para La Recolección De Datos).

**Entrevista:** Permite al investigador establecer una buena relación con los participantes, tener mayores tasas de respuesta a través de una conversación o una comunicación intencional. (Técnicas E Instrumentos Para La Recolección De Datos)

**Encuesta:** El estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio. (Encuesta Tick)

**Sesión De Grupos:** Un pequeño grupo de personas se reúne para conversar acerca de un tema de interés para una investigación, compañía e institución, y que además permite analizar, detectar, explorar actitudes y opiniones sobre variables. (SLIDE SHARE)

**Método Delphi:** Se engloba dentro de los métodos de prospectiva, que estudian el futuro, en lo que se refiere a la evolución de los factores del entorno tecno-socio-económico y sus interacciones. Utilización de expertos (Escuela de organización Industrial).

La ejecución del proyecto se orienta a partir de la encuesta como instrumento para la recolección de la información.

- **Selección y diseño del instrumento.**

La fuente primaria a utilizar es la encuesta como herramienta técnica de investigación, y el instrumento para recolectar la información directamente del cuestionario. Diseñado el instrumento (encuesta) para la recolección directa de la información, se realizará un análisis cualitativo y cuantitativo del sector con base a la información primaria suministrada directamente por las 12 empresas del sector hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja.

Para la técnica de Investigación propuesta se aplican 12 encuestas que respondan a los cinco (5) elementos utilizados para medir los potenciales del Impactos socio-económico de las empresas del sector hotelero adscritos a COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018:

- ✓ Los cambios en la comunidad, demografía
- ✓ Resultados de ventas y servicios, análisis de mercado
- ✓ La demanda a través de los servicios públicos.

- ✓ Los cambios en el empleo y los niveles de ingresos.
- ✓ Los cambios en la calidad del ambiente de la comunidad
  
- *Software utilizado para la tabulación y análisis de la información*: se utilizará la herramienta SPSS para recolectar, tabular y analizar las diferentes respuestas obtenidas en campo.

### **Desarrollo de la Investigación**

**Identificación de las empresas del sector hotelero que hacen parte de COTELCO Barrancabermeja en el periodo 2018.**

Para llevar a cabo el cumplimiento de este objetivo se procedió a solicitar información a COTELCO Barrancabermeja acerca del listado de hoteles adscritos actualmente.

Este objetivo se pudo llevar a cabo con las encuestas realizadas a cada uno de los hoteles adscritos a COTELCO, después del trabajo de campo realizado en los hoteles, hay muchas variables de competitividad para analizar, para esto se hizo uso del Software de la universidad para lograr los resultados y posteriormente analizar la situación de los hoteles en cuanto a competitividad del servicio.

Por medio de una entrevista realizada el 31 de octubre de 2018 al presidente de COTELCO Leonardo Montoya, nos informa que en Barrancabermeja existen 12 Hoteles adscritos a COTELCO, así mismo aclara que la información de la en página oficial de la agremiación está desactualizada donde solo muestra adscritos 4 hoteles. A continuación, se mostrará la lista de Hoteles adscritos a COTELCO en Barrancabermeja.

Los hoteles encuestados se mencionan a continuación:

*Tabla 1. Hoteles Adscritos a COTELCO en Barrancabermeja*

<b>ITEM</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>TIPO DE ESTABLECIMIENTO</b>
1	Recreo Real *	Hotel
2	Rio Grande *	Hotel
3	La Ciudad *	Hotel
4	Pipatón **	Hotel
5	San Carlos **	Hotel
6	Bachue **	Hotel
7	Olga Lucia **	Hotel
8	Milenium **	Hotel
9	Elite **	Hotel
10	Club Internacional **	Hotel
11	San Silvestre **	Hotel
12	Park Inn By Radisson ***	Hotel
- Pequeña Empresa *		
- Mediana Empresa **		

- Grande Empresa \*\*\*

Fuente: Autores, según entrevista presidente Cotelco Barrancabermeja

## 2. Caracterización de las Empresas del Sector Hotelero que Hacen Parte de COTELCO Barrancabermeja en el Periodo 2018.

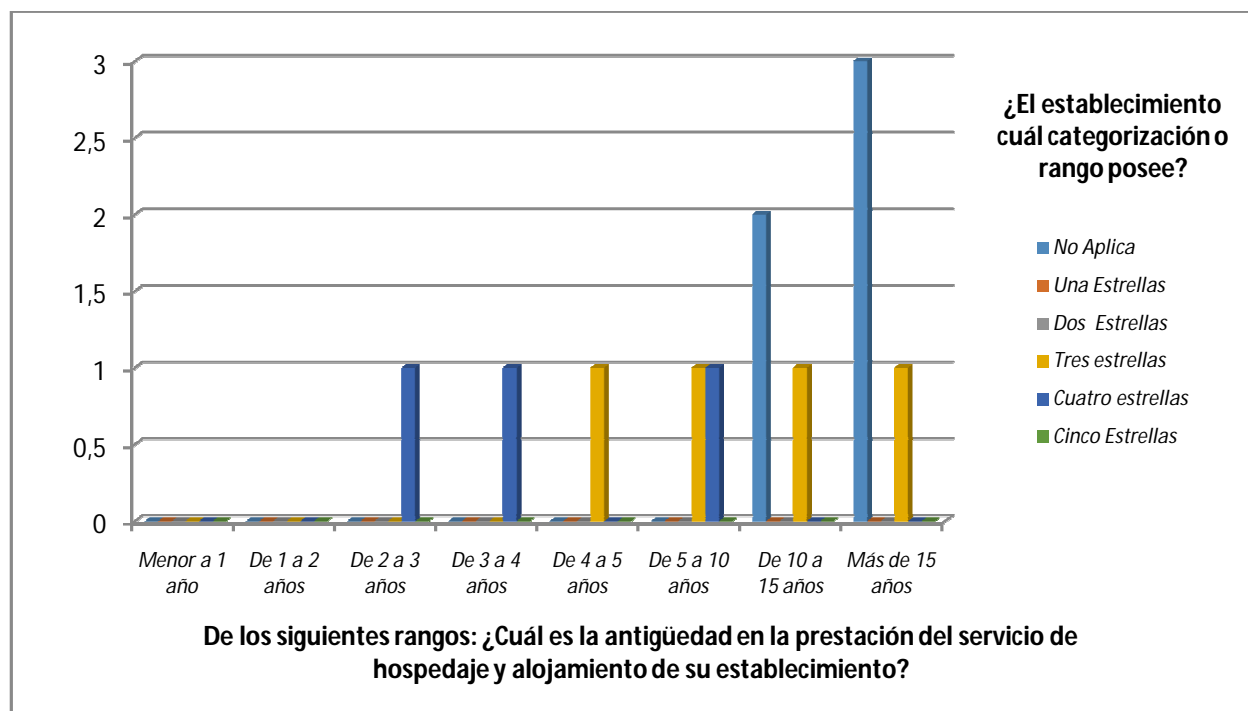
Una vez que se recaudada la información obtenida a través de la fuente primaria utilizada (encuesta), se procedió a analizar la información, a continuación, los datos obtenidos en el objeto de estudio:

Tabla 2; *El establecimiento cuál categorización o rango posee? Vs De los siguientes rangos: ¿Cuál es la antigüedad en la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento de su establecimiento?*

		<i>¿El establecimiento cuál categorización o rango posee?</i>						<b>TOTAL</b>
		<i>No Aplica</i>	<i>Una Estrellas</i>	<i>Dos Estrellas</i>	<i>Tres estrellas</i>	<i>Cuatro estrellas</i>	<i>Cinco Estrellas</i>	
<i>De los siguientes rangos: ¿Cuál es la antigüedad en la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento de su establecimiento?</i>	<i>Menor a 1 año</i>	0	0	0	0	0	0	0
	<i>De 1 a 2 años</i>	0	0	0	0	0	0	0
	<i>De 2 a 3 años</i>	0	0	0	0	1	0	1
	<i>De 3 a 4 años</i>	0	0	0	0	1	0	1
	<i>De 4 a 5 años</i>	0	0	0	1	0	0	1
	<i>De 5 a 10 años</i>	0	0	0	1	1	0	2
	<i>De 10 a 15 años</i>	2	0	0	1	0	0	3
	<i>Más de 15 años</i>	3	0	0	1	0	0	4
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

Fuente: Autores

Gráfica 1; *El establecimiento cuál categorización o rango posee? Vs De los siguientes rangos: ¿Cuál es la antigüedad en la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento de su establecimiento?*



Fuente: Autores

**Análisis:** El 41,6 % de los Hoteles encuestados y de mayor antigüedad en Barrancabermeja con más de 10 años, no cuentan con una categorización o rango, normalmente estos hoteles nacieron en Barrancabermeja y no vieron la necesidad de ampliar sus servicios. Para los inversionistas de grandes cadenas hoteleras vieron una oportunidad de construir y ofrecer un servicio diferenciador a los ya existentes, esto generó oportunidades de empleo para Barrancabermeja en especial para las mujeres.

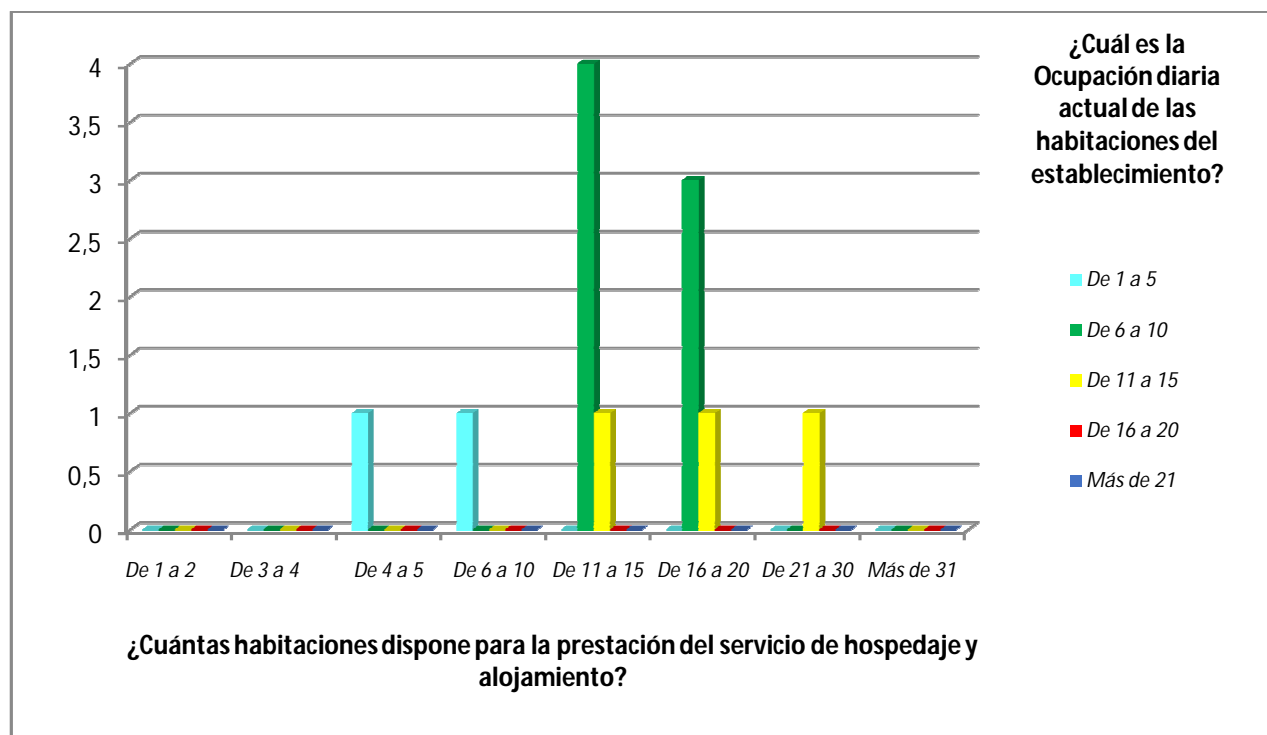
El tener una categorización o rango de estrellas es sinónimo de generación y de prestación de un servicio más completo, por ejemplo, los espacios comunes son más amplios, ofrecen servicio de restaurante, parqueadero, piscina, ascensor entre otros, y estos servicios complementarios permite la generación de nuevos empleos.

*Tabla 3; Cuántas habitaciones dispone para la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento? Vs ¿Cuál es la Ocupación diaria actual de las habitaciones del establecimiento?*

		¿Cuál es la Ocupación diaria actual de las habitaciones del establecimiento?					TOTAL
		De 1 a 5	De 6 a 10	De 11 a 15	De 16 a 20	Más de 21	
¿Cuántas habitaciones dispone para la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento?	De 1 a 2	0	0	0	0	0	0
	De 3 a 4	0	0	0	0	0	0
	De 4 a 5	1	0	0	0	0	1
	De 6 a 10	1	0	0	0	0	1
	De 11 a 15	0	4	1	0	0	5
	De 16 a 20	0	3	1	0	0	4
	De 21 a 30	0	0	1	0	0	1
	Más de 31	0	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

Fuente: Autores

Gráfica 2 ¿Cuántas habitaciones dispone para la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento? Vs ¿Cuál es la Ocupación diaria actual de las habitaciones del establecimiento?



Fuente: Autores



**Análisis:** El 75% de los hoteles encuestados, en especial los que tienen más de 10 habitaciones tienen una ocupación muy por debajo a la capacidad instalada, esta información soporta y concuerda con lo que menciona el presidente de COTELCO Barrancabermeja en entrevista con el Canal Regional TRO a mediados del 2018 donde la ocupación de los Hoteles no supera el 28%, existiendo una sobre oferta de camas. La crisis económica que se presentó en Barrancabermeja fue a partir del 2014 al 2018 por los bajos precios del petróleo a nivel internacional como también el aplazamiento de la refinería de Ecopetrol en la ciudad.

Los grandes hoteles con categorización de 3 a 4 estrellas tuvieron que bajar sus precios y eliminar puestos de trabajo para poder mantenerse en el mercado, sin embargo en las dificultades siempre existe alternativas de soluciones, esta crisis permitió que el sector Hotelero de la ciudad tuvieran la posibilidad de trabajar en equipo ofreciendo alternativas turísticas como el Ecoturismo, turismo Gastronómico, turismo de negocios, turismo deportivo entre otros a todo el territorio nacional, generando importantes ingresos no solo al sector hotelero y turístico sino también al sector comercial y de servicios.

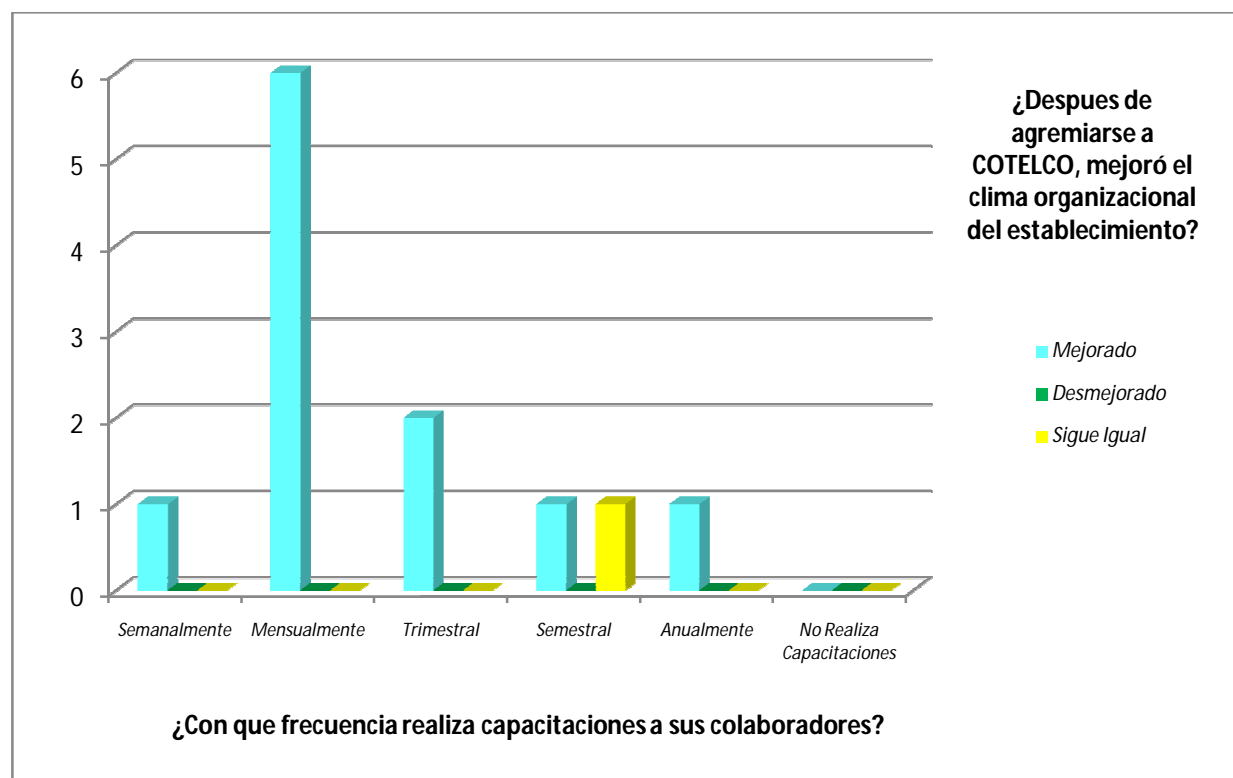
De igual manera estos esfuerzos del Sector turismo para consolidarse tuvo eco en el congreso de la republica el cual permitió que Barrancabermeja sea llamado Distrito especial Portuario, Industrial y Turístico de Colombia, esta decisión política de reconocer a la ciudad como sector turístico podrá en un futuro acceder a recursos del gobierno nacional para invertir en el mejoramiento y desarrollo del sector permitiendo ser una fuente de ingresos para una parte importante de la población Barranqueña.

Tabla 4; Con que frecuencia realiza capacitaciones a sus colaboradores? Vs Considera usted que después de agremiarse a COTELCO, el clima Organizacional de su establecimiento a:

		Considera usted que después de agremiarse a COTELCO, el clima Organizacional de su establecimiento a:			TOTAL
		Mejorado	Desmejorado	Sigue Igual	
¿Con que frecuencia realiza capacitaciones a sus colaboradores?	Semanalmente	1	0	0	1
	Mensualmente	6	0	0	6
	Trimestral	2	0	0	2
	Semestral	1	0	1	2
	Anualmente	1	0	0	1
	No Realiza Capacitaciones	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

Fuente: Autores

Gráfica 3; Con que frecuencia realiza capacitaciones a sus colaboradores? Vs Considera usted que después de agremiarse a COTELCO, el clima Organizacional de su establecimiento a:



Fuente: Autores

**Análisis:** Las capacitaciones son fundamentales para el empoderamiento del personal colaborador de las empresas, esto permite que se generen procesos de mayor calidad. Se puede evidenciar que la mayoría de los Hoteles encuestados realizan de una u otra manera capacitaciones, según los gerentes mencionan que la mayoría de las capacitaciones que se realizan son para mejorar las habilidades y destrezas del personal frente al sector hotelero, estas capacitaciones son realizadas por el SENA y las Cajas de Compensación Familiar, de igual manera apoyan con permisos laborales o cambio de jornada a los empleados que se encuentran cursando un programa de educación formal tanto de nivel de secundaria como universitarios.

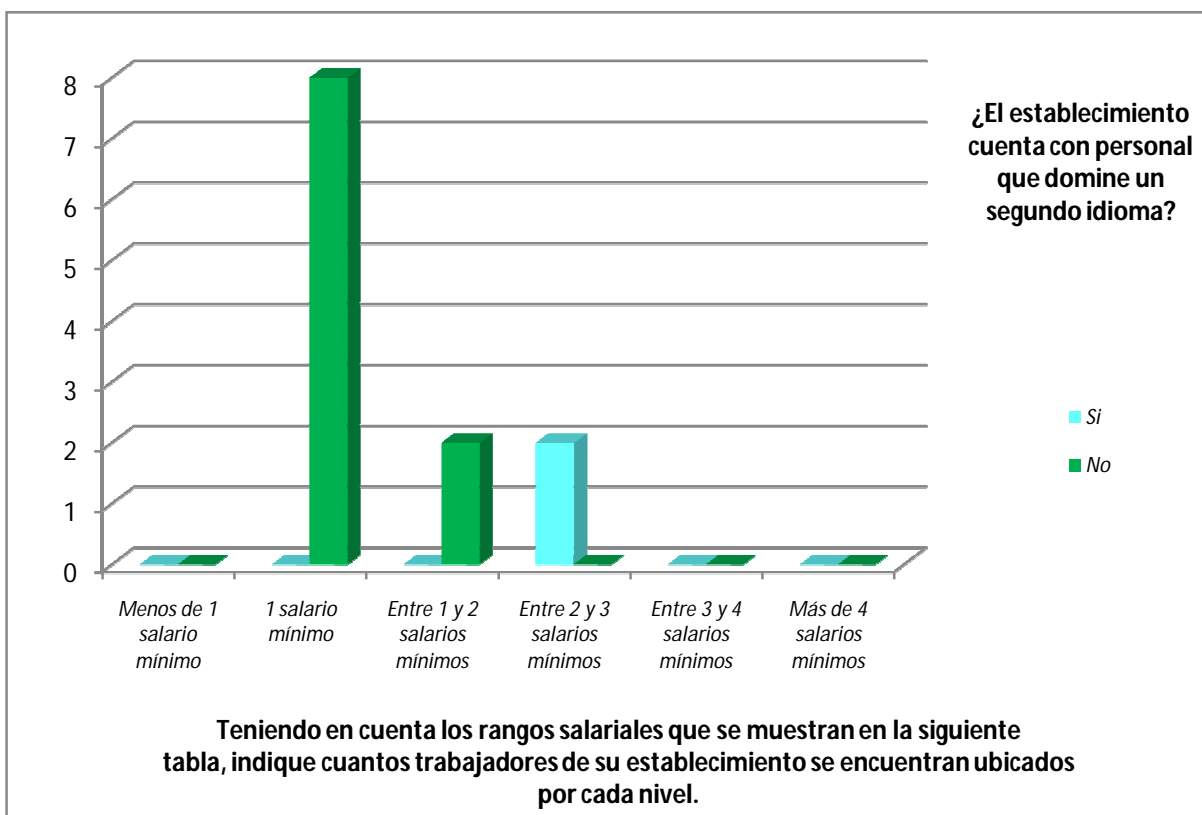
Así mismo, según la gráfica existe una relación directa con la capacitación y el con el mejoramiento del clima organizacional del mismo, es decir que el personal colaborador cambia de actitud y adquieren sentido de pertenencia frente a la organización y equipo de trabajo. Este permite una gestión del servicio eficiente, en la búsqueda de la satisfacción al cliente.

*Tabla 5; El establecimiento cuenta con personal que domine un segundo idioma? Vs Teniendo en cuenta los rangos salariales que se muestran en la siguiente tabla, indique cuantos trabajadores de su establecimiento se encuentran ubicados por cada nivel.*

		<i>¿El establecimiento cuenta con personal que domine un segundo idioma?</i>		<i>TOTAL</i>
		<i>Si</i>	<i>No</i>	
<i>Teniendo en cuenta los rangos salariales que se muestran en la siguiente tabla, indique cuantos trabajadores de su establecimiento se encuentran ubicados por cada nivel.</i>	<i>Menos de 1 salario mínimo</i>	0	0	0
	<i>1 salario mínimo</i>	0	8	8
	<i>Entre 1 y 2 salarios mínimos</i>	0	2	2
	<i>Entre 2 y 3 salarios mínimos</i>	2	0	2
	<i>Entre 3 y 4 salarios mínimos</i>	0	0	0
	<i>Más de 4 salarios mínimos</i>	0	0	0
	<b><i>TOTAL</i></b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>12</b>

Fuente: Autores

Gráfica 4; El establecimiento cuenta con personal que domine un segundo idioma? Vs Teniendo en cuenta los rangos salariales que se muestran en la siguiente tabla, indique cuantos trabajadores de su establecimiento se encuentran ubicados por cada nivel.



Fuente: Autores

**Análisis:** Podemos evidenciar en la gráfica, que el saber un segundo idioma puede generar mejores ingresos a las personas, sin embargo, de los 12 hoteles encuestados solo 2 tiene personal que maneja otro idioma.

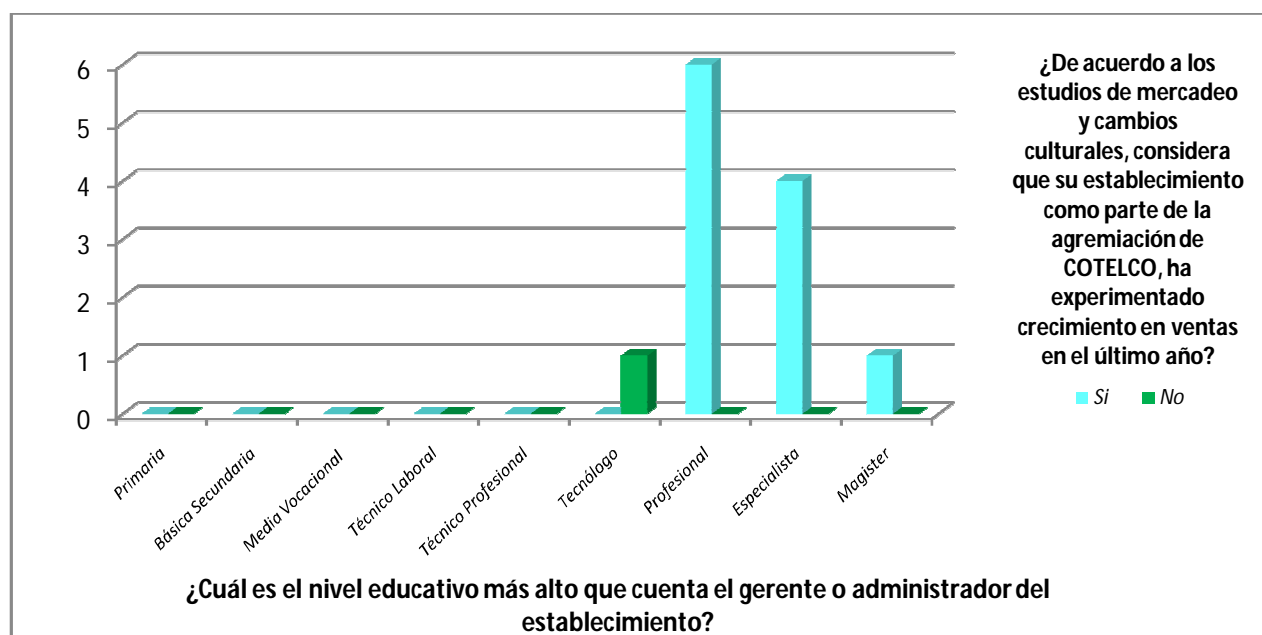
Hoy en día como parte de la competitividad de las empresas hoteleras se hace necesario que el personal colaborados desde todos los niveles jerárquicos tengan habilidades de una segunda lengua. Se hace importante que dediquen parte de las capacitaciones que se desarrollan en el aprendizaje de otro idioma.

Tabla 6: De acuerdo con los estudios de mercadeo y cambios culturales, considera que su establecimiento como parte de la agremiación de COTELCO, ha experimentado crecimiento en ventas en el último año? Vs ¿Cuál es el nivel educativo más alto que cuenta el gerente o administrador del establecimiento?

		¿De acuerdo con los estudios de mercadeo y cambios culturales, considera que su establecimiento como parte de la agremiación de COTELCO, ha experimentado crecimiento en ventas en el último año?		TOTAL
		Si	No	
¿Cuál es el nivel educativo más alto que cuenta el gerente o administrador del establecimiento?	Primaria	0	0	0
	Básica Secundaria	0	0	0
	Media Vocacional	0	0	0
	Técnico Laboral	0	0	0
	Técnico Profesional	0	0	0
	Tecnólogo	0	1	1
	Profesional	6	0	6
	Especialista	4	0	4
	Magister	1	0	1
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

Fuente: Autores

Gráfica 5: De acuerdo con los estudios de mercadeo y cambios culturales, considera que su establecimiento como parte de la agremiación de COTELCO, ha experimentado crecimiento en ventas en el último año? Vs ¿Cuál es el nivel educativo más alto que cuenta el gerente o administrador del establecimiento?



Fuente: Autores

**Análisis:** El 91% de los Hoteles encuestados, reconocen la importancia de pertenecer una agremiación como COTELCO, esto les permite tener una ventaja competitiva y están a la vanguardia de las nuevas tendencias del sector a nivel nacional e internacional, permitiéndoles tener una sostenibilidad empresarial a pesar de las crisis que se presente.

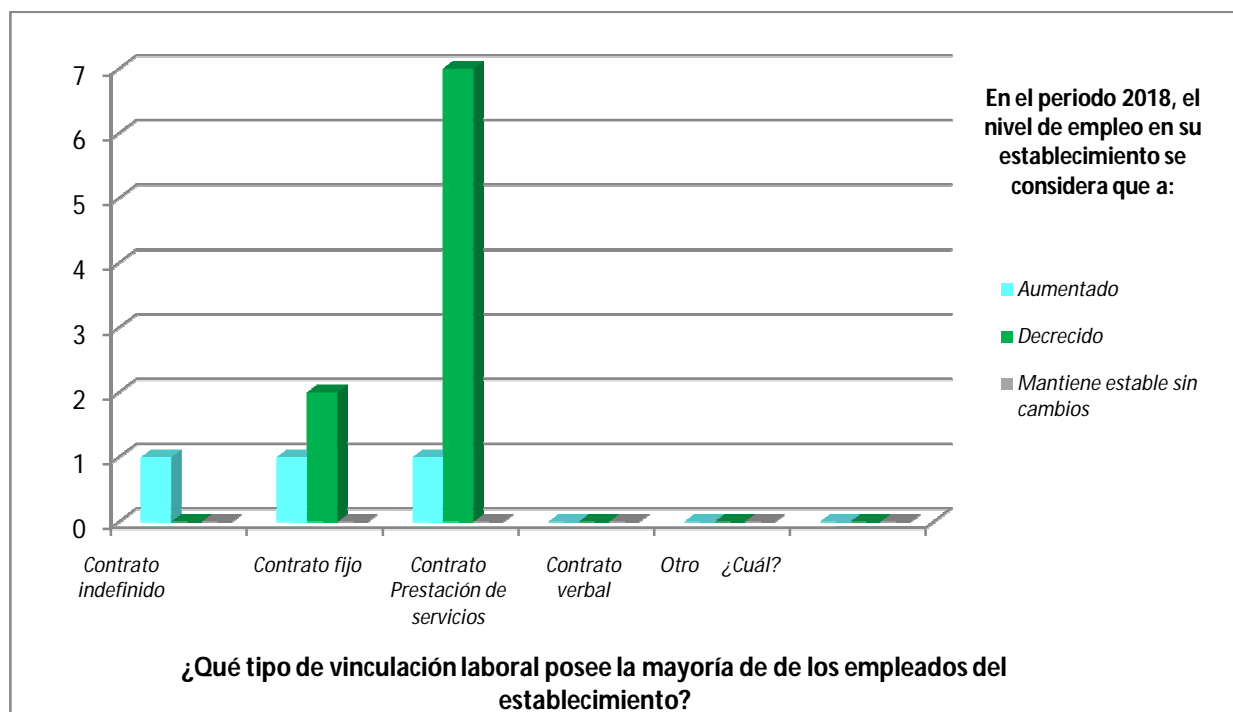
Como vemos en la gráfica existe una relación directa entre ser agremiados a COTELCO con el incremento en las ventas como también la importancia de contar con un gerente profesional y especialista, es decir que se requiere de competencia, habilidades y conocimiento en el sector para poder realizar un buen ejercicio empresarial.

*Tabla 7 En el periodo 2018, el nivel de empleo en su establecimiento se considera que a: Vs ¿Qué tipo de vinculación laboral posee la mayoría de los empleados del establecimiento?*

		<i>En el periodo 2018, el nivel de empleo en su establecimiento se considera que a:</i>			<b>TOTAL</b>
		<i>Aumentado</i>	<i>Decrecido</i>	<i>Mantiene estable sin cambios</i>	
<i>¿Qué tipo de vinculación laboral posee la mayoría de los empleados del establecimiento?</i>	<i>Contrato indefinido</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
	<i>Contrato fijo</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>3</i>
	<i>Contrato Prestación de servicios</i>	<i>1</i>	<i>7</i>	<i>0</i>	<i>8</i>
	<i>Contrato verbal</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
	<i>Otro ¿Cuál?</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
		<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

Fuente: Autores

Gráfica 6 En el periodo 2018, el nivel de empleo en su establecimiento se considera que a: Vs ¿Qué tipo de vinculación laboral posee la mayoría de los empleados del establecimiento?



Fuente: Autores

**Análisis:** Para el 2018 aún persiste la crisis económica en Barrancabermeja, en un 75% de los Hoteles encuestados mencionan que el empleo en sus Hoteles a disminuido a pesar de los esfuerzos que se realizan para poder sobrellevar la crisis, esto ha generado que los hoteles tengan que disminuir salarios como e implementar tipos de contratación que les disminuya la carga prestacional. Es por eso que de los 12 hoteles que hacen parte de COTELCO, siete de ellos generan contratos de prestación de servicio.

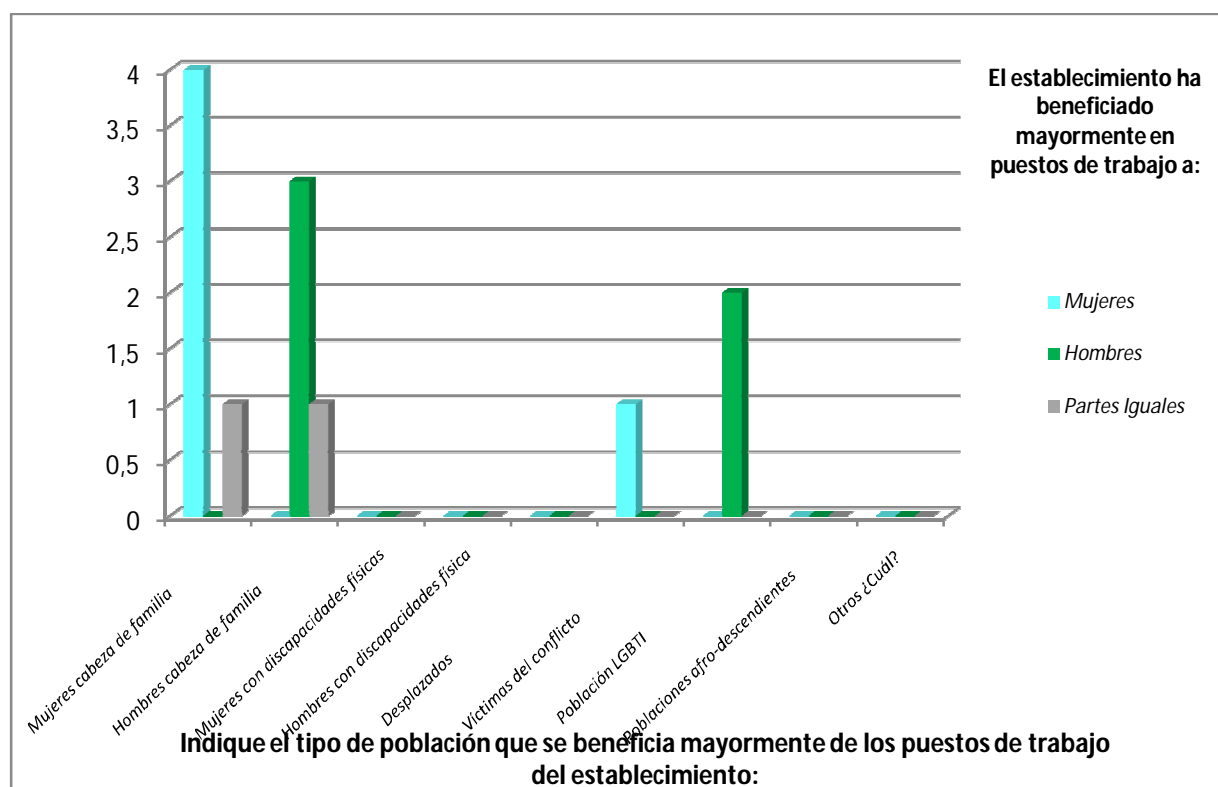
Esto en términos sociales y motivacionales genera una gran problemática a los colaboradores ya que no sienten una seguridad laboral que les permita la tranquilidad en sus expectativas de proyectos de vida y familiar.

Tabla 8 El establecimiento ha beneficiado mayormente en puestos de trabajo a: Vs Indique el tipo de población que se beneficia mayormente de los puestos de trabajo del establecimiento:

		El establecimiento ha beneficiado mayormente en puestos de trabajo a:			TOTAL
		Mujeres	Hombres	Partes Iguales	
Indique el tipo de población que se beneficia mayormente de los puestos de trabajo del establecimiento:	Mujeres cabeza de familia	4	0	1	5
	Hombres cabeza de familia	0	3	1	4
	Mujeres con discapacidades físicas	0	0	0	0
	Hombres con discapacidades física	0	0	0	0
	Desplazados	0	0	0	0
	Víctimas del conflicto	1	0	0	1
	Población LGBTI	0	2	0	2
	Poblaciones afro-descendientes	0	0	0	0
	Otros ¿Cuál?	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>12</b>

Fuente: Autores

Gráfica 7 El establecimiento ha beneficiado mayormente en puestos de trabajo a: Vs Indique el tipo de población que se beneficia mayormente de los puestos de trabajo del establecimiento:



Fuente: Autores



**Análisis:**El 50% de los hoteles encuestados, mencionan que favorecen en la contratación a mujeres en especial a madres cabeza de hogar, sin embargo, estos puestos de trabajo corresponden a labores de servicios varios y recepcionistas y para puestos de responsabilidad gerencial o de supervisión en su mayoría se contrata a hombres y por ende los salarios mínimos corresponden a las mujeres.

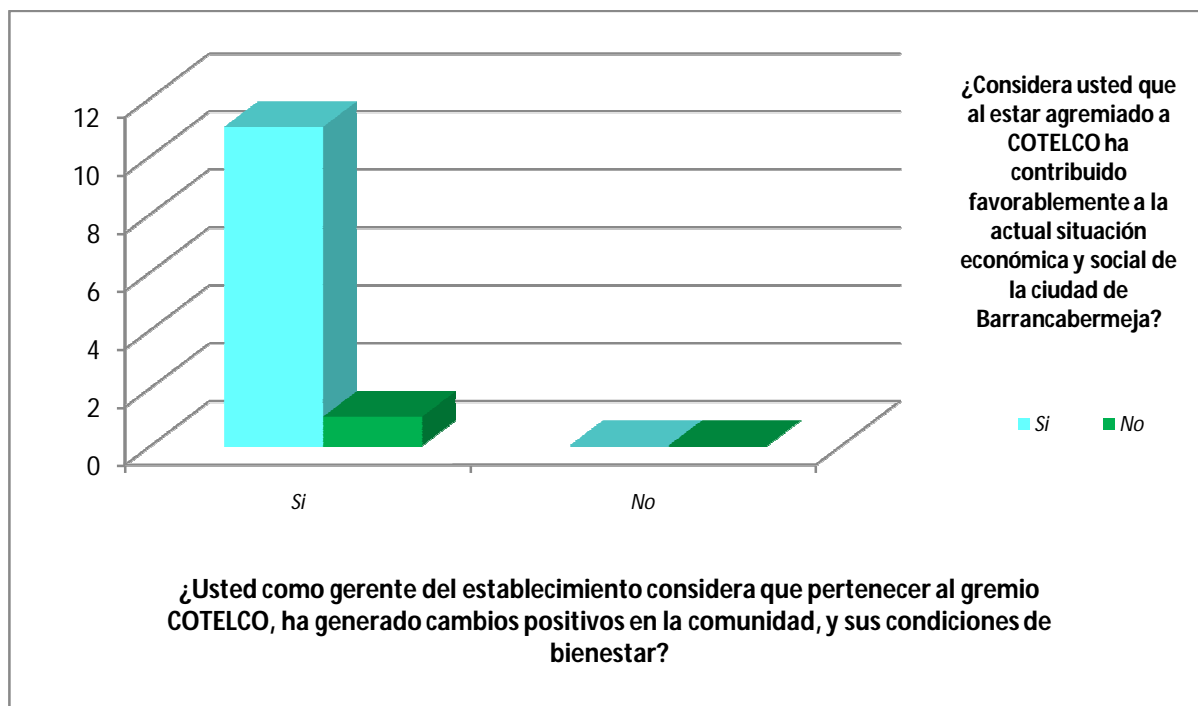
Se evidencia que los hoteles no suelen contratar personas de población especial, lo cual puede existir una resistencia al cambio, existe una radicalidad en los tipos de contratación, solo 3 hoteles de los 12 encuestados mencionaron que tienen contratado población LGBTI y víctimas del conflicto. El 50% de los establecimientos hoteleros contratan hombres, normalmente para el área de mantenimiento, conserjería y puestos de supervisión y gerencia.

*Tabla 9; Considera usted que al estar agremiado a COTELCO ha contribuido favorablemente a la actual situación económica y social de la ciudad de Barrancabermeja? Vs ¿Usted como gerente del establecimiento considera que pertenecer al gremio COTELCO, ha generado cambios positivos en la comunidad, y sus condiciones de bienestar?*

		<i>¿Considera usted que al estar agremiado a COTELCO ha contribuido favorablemente a la actual situación económica y social de la ciudad de Barrancabermeja?</i>		
		<i>Si</i>	<i>No</i>	<b>TOTAL</b>
<i>¿Usted como gerente del establecimiento considera que pertenecer al gremio COTELCO, ha generado cambios positivos en la comunidad, y sus condiciones de bienestar?</i>	<i>Si</i>	<i>11</i>	<i>0</i>	<i>11</i>
	<i>No</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

Fuente: Autores

*Gráfica 8: Considera usted que al estar agremiado a COTELCO ha contribuido favorablemente a la actual situación económica y social de la ciudad de Barrancabermeja? Vs ¿Usted como gerente del establecimiento considera que pertenecer al gremio COTELCO, ha generado cambios positivos en la comunidad, y sus condiciones de bienestar?*



Fuente: Autores

**Análisis:** El 92% de los hoteles consideran que al estar agremiados a COTELCO tienen una ventaja competitiva a los otros establecimientos, ya que poseen un respaldo gremial que les permite estar a la vanguardia de las tendencias hoteleras que existen a nivel país e internacionalmente. El estar vinculados les permite pertenecer a las redes o cadenas de servicio que se genera en el sector turístico hotelero. Así mismo, en la misma proporción se beneficia las personas o colaboradores que hacen parte de las organizaciones, porque se puede proporcionar un trabajo estable que les permite llevar un nivel de vida adecuado.

Sin embargo, existe problemas externos que sobrepasa la ayuda de la agremiación, y es necesario el apoyo del estado y del gobierno local y departamental para que puedan generar alternativas de

solución para salir de la crisis que afronta Barrancabermeja. Dicha crisis influyo en varios despidos de personal como en la disminución de los salarios.

## **Conclusiones**

### **Conclusiones con respecto a los objetivos**

De acuerdo con el proceso de investigación realizado, se evidencio que a pesar de las dificultades económicas que vive la región, los Hoteles adscritos a Cotelco en la ciudad de Barrancabermejaes de gran influencia para el desarrollo del mismo, debido que alrededor del sector genera empleos directos con contratos en su mayoría con prestación de servicio en especial a la población de madres cabeza hogar, como también genera empleos indirectos por medio de sus múltiples proveedores.

El presente estudio permitió identificar las empresas que conforman esta actividad socio económica como herramienta de crecimiento y expansión de la región.

También permitió realizar una caracterización de las empresas hoteleras adscritas a Cotelco constituyéndose en un sector de servicios que genera desarrollo y se encuentra en la mira de los entes territoriales para fortalecerlas según prospectiva realizada por la Alcaldía Municipal y Cámara de Comercio de Barrancabermeja, con el propósito de ser competitiva en el ámbito regional, nacional y porque no internacionalmente.

### **Conclusión con respecto al trabajo de Campo**

Conforme al desarrollo y análisis del trabajo de investigación basado en resultados reales y originales que permite dar trascendencia a una investigación, frente al tema del Impacto Socio económico de las empresas que hacen parte del sector hotelero adscritas a COTELCO en el periodo 2018. Es de gran importancia el encontrar que en la mayoría de las encuestas realizadas

tuvimos una gran diversidad de opiniones y respuestas positiva por cada uno de los gerentes o empresarios a través de los resultados expuestos en las encuestas realizadas. Sin embargo, hubo un par de gerentes que tuvieron mucha renuencia en dar información en algunas preguntas, el cual fue necesario contactar algunos funcionarios de bajo rango para que nos consiguiera información.

### **Conclusión con respecto a la Investigación.**

La investigación realizada fortalece a los hoteles que hacen parte del gremio de COTELCO, debido a que aborda resultados socio-económicos favorables para la comunidad desde un contexto empresarial y económico.

COTELCO ayudan a que sus hoteles afiliados a ser más competitivos mediante una prestación de servicio de calidad, con procesos administrativos sólidos, enfocada al cliente tanto interno como externo. Así mismo cumplen un papel integrador de los sistemas nacionales de innovación y tienen un efecto protector frente a las tendencias globalizadoras.

Se identifica un impacto positivo por parte de cada uno de los hoteles en cuanto a la cantidad de empresas que participan en programas de certificación de calidad y manejo sostenible. Lo que demuestra que las empresas hoteleras que fueron objeto de estudio están comprometidas con la responsabilidad empresarial.

Se resalta la contratación a mujeres cabeza de familia para ejercer sus diferentes funciones, con el fin de potenciar las habilidades, competencias y fortalezas, en pocas palabras manejan buenas prácticas de género en el ámbito laboral. De igual manera dichos contratos son directos generando mayor estabilidad al empleado.

Existe un decrecimiento en el empleo para el 2018 esto debido a la crisis económica que vive el municipio de Barrancabermeja como también por la práctica de la parahotelería en la ciudad generado por el desempleo. Sin embargo, el sector sigue siendo un renglón importante de la economía de la región.

## Lista de Referencias


- Amat, O., & Perramon, J. (2011). *High-Growth cooperatives: Financial profile and key factors for competitiveness*. CIRIEC-España. *Revista de Economía, Pública, Social y Cooperativa*, No. 73, pp. 81-98. . Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/314315858\\_Modelo\\_teorico\\_de\\_competitividad\\_determinante\\_del\\_impacto\\_socioeconomico\\_de\\_empresas\\_sociales](https://www.researchgate.net/publication/314315858_Modelo_teorico_de_competitividad_determinante_del_impacto_socioeconomico_de_empresas_sociales)
- Ariza, G. y. (2002). *CARACTERIZACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DE LAS PYMES DEL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE CARTAGENA AFILIADAS A COTELCO DURA*. Obtenido de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/2194/1/CARACTERIZACION%20FINANCIERA%20Y%20CONTABLE%20DE%20LAS%20PYMES%20DEL%20SECTOR%20HOTELERO%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20CARTAGENA%20AFILIADAS%20A%20COTELCO%20DURA~1.pdf>
- Atenburt, t. H. (1998). *Competitiveness, Concept Case*. (nstitute berlin). Korea And Thailand Reports and Working papers 3/1998 Germn Development, studio form mexico From, Mexico Brazil Paraguai.
- Blanchard, O., & Ariccia, G. D. (Junio de 2010). *REPENSAR LA POLÍTICA MACROECONÓMICA*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-59962010000100003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962010000100003)
- Calva, J. L. (2007). *Globalización y Bloques económicos: mitos y realidades*. Mexico DF: Miguel Angel Porrua. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=w6cqjMp5TcEC&pg=PA315&lpg=PA315&dq=Lanni,+1997,+Gonz%C3%A1lez+Casanova,+1990,+Ruy+Mauro+Marini,+1995&source=bl&ots=6C8QWxIlgU&sig=ACfU3U3y1\\_PGeWqsATaNC3ZdgafvMuBSVw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjpyeoy1tXgAhWGzlkKHbKTCWAQ6AEwA](https://books.google.com.co/books?id=w6cqjMp5TcEC&pg=PA315&lpg=PA315&dq=Lanni,+1997,+Gonz%C3%A1lez+Casanova,+1990,+Ruy+Mauro+Marini,+1995&source=bl&ots=6C8QWxIlgU&sig=ACfU3U3y1_PGeWqsATaNC3ZdgafvMuBSVw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjpyeoy1tXgAhWGzlkKHbKTCWAQ6AEwA)
- Camara de Comercio de Barrancabermeja. (06 de Febrero de 2017). *Dinámica Empresarial 2017*. Obtenido de [http://www.ccbarranca.org.co/ccbar/images/documentos/cierre\\_de\\_establecimientos\\_comerciales.pdf](http://www.ccbarranca.org.co/ccbar/images/documentos/cierre_de_establecimientos_comerciales.pdf)
- Cámara de Comercio de Barrancabermeja. (2017). *Síntesis del Sector Turismo en Barrancabermeja*. Obtenido de [http://www.ccbarranca.org.co/ccbar/images/documentos/SECTOR\\_TURISMO\\_BARRANCABERMEJA.pdf](http://www.ccbarranca.org.co/ccbar/images/documentos/SECTOR_TURISMO_BARRANCABERMEJA.pdf)
- Cejudo, C. R. (2007). *Capacidades y libertad. Una aproximación a la teoría de Amartya Sen*. *Revista Internacional de Sociología*, Vol. LXV, Núm. 47, pp. 9-22. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/314315858\\_Modelo\\_teorico\\_de\\_competitividad\\_determinante\\_del\\_impacto\\_socioeconomico\\_de\\_empresas\\_sociales](https://www.researchgate.net/publication/314315858_Modelo_teorico_de_competitividad_determinante_del_impacto_socioeconomico_de_empresas_sociales)
- (s.f.). *Consumer & insights (Investigacion de Mercados)*. Bogota.
- COTELCO. (Febrero de 2019). Obtenido de <https://www.cotelco.org/Inicio>
- Deming, W. E. (1980). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Obtenido de [http://www.academia.edu/7683634/\\_CALIDAD\\_PRODUCTIVIDAD\\_Y\\_COMPETITIVIDAD\\_LA\\_SALIDA\\_DE\\_LA\\_CRISIS\\_](http://www.academia.edu/7683634/_CALIDAD_PRODUCTIVIDAD_Y_COMPETITIVIDAD_LA_SALIDA_DE_LA_CRISIS_)
- Edwards, M. M. (Marzo de 2000). *COMMUNITY GUIDE TO Development Impact Analysis*. madison, wisconsin, USA.
- Gardey, J. P. (2016). Obtenido de <https://definicion.de/caracterizar/>
- Gonzalez Limón, M. (2006). *Análisis de Impacto Económico y del Sector Hotelero*. En *Análisis de Impacto Económico y del Sector Hotelero* (pág. 16). Andalucía.
- Hernandez Sampieri, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Inexmoda. (2007). *Un caso exitoso de liderazgo*. Medellín: Camara de Comercio de Medellín para Antioquia.
- iso9000. (2005). Obtenido de [https://www.agroindustria.gob.ar/sitio/areas/d\\_recursos\\_humanos/concurso/normativa/\\_archivos//000007\\_Otras%20normativas%20especificas/000000\\_SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20ISO%209000.pdf](https://www.agroindustria.gob.ar/sitio/areas/d_recursos_humanos/concurso/normativa/_archivos//000007_Otras%20normativas%20especificas/000000_SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20ISO%209000.pdf)
- Javeriana, U. (2011).
- Lall, S. (January de 2001). Comparing National Competitive Performance: An Economic Analysis of World Economic Forums Compr.
- Land information & computer graphics facility. (14 de Agosto de 2013). Obtenido de <http://www.lic.wisc.edu/>: [http://www.lic.wisc.edu/shapingdane/facilitation/all\\_resources/impacts/analysis\\_intro.htm](http://www.lic.wisc.edu/shapingdane/facilitation/all_resources/impacts/analysis_intro.htm)
- Ley 1014 de 2006 Artículo 1, Congreso de Colombia. (26 de ENERO de 2006). la cultura del emprendimiento, Disposiciones Generales Artículo 1. Colombia.
- Linares, J. (2009). *Investigación de Mercados*. Lima: San Marcos.
- Lopez, & Velez, R. (2003). Obtenido de The impact of highly active antiretroviral therapy (HAART) on visceral leishmaniasis in Spanish patients who are co-infected with HIV. *Ann.Trop. Med. Parasitol.* 97(suppl. 1):143-7. (PDF) : [https://www.researchgate.net/publication/314315858\\_Modelo\\_teorico\\_de\\_competitividad\\_determinante\\_del\\_impacto\\_socioeconomico\\_de\\_empresas\\_sociales](https://www.researchgate.net/publication/314315858_Modelo_teorico_de_competitividad_determinante_del_impacto_socioeconomico_de_empresas_sociales)
- Manuel, P. Z. (2005). *Hacer empresas*. Cuarta Edición Fondo Editorial Nueva Empresas.
- Noticias Canal TRO. (22 de febrero de 2018). *Crisis Hotelera en Barrancabermeja*. Obtenido de <http://noticias.canaltro.com/crisis-petrolera-en-barrancabermeja/>
- (s.f.). *Organizacion Mundial de Turismo*.
- PÉREZ ADÁN, J. (1997). *Socioeconomía*. Obtenido de <https://ddd.uab.cat/pub/papers/02102862n53/02102862n53p204.pdf>
- Periodico El Colombiano. (22 de Mayo de 2017). *Barrancabermeja: Refinería e Impacto Social y Económico*. Obtenido de <https://www.elcolombiano.com/opinion/columnistas/barrancabermeja-refineria-e-impacto-social-y-economico-CJ6579105>
- (2018). *Real Academia Española (RAE)*.
- Real Academia Española (RAE)*. (2018).
- Revista Economía y Sociedad. (30 de Junio de 2015). *La empresa social de Muhammad Yunus, un nuevo paradigma para erradicar la pobreza*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/282965582\\_La\\_empresa\\_social\\_de\\_Muhammad\\_Yunus\\_un\\_nuevo\\_paradigma\\_para\\_erradicar\\_la\\_pobreza](https://www.researchgate.net/publication/282965582_La_empresa_social_de_Muhammad_Yunus_un_nuevo_paradigma_para_erradicar_la_pobreza)
- Romero, G. R., & Hurtado, M. J. (2011). *La empresa social. Una opción de desarrollo local en la comunidad indígena de San Idelfonso*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/314315858\\_Modelo\\_teorico\\_de\\_competitividad\\_determinante\\_del\\_impacto\\_socioeconomico\\_de\\_empresas\\_sociales](https://www.researchgate.net/publication/314315858_Modelo_teorico_de_competitividad_determinante_del_impacto_socioeconomico_de_empresas_sociales)
- Salguero, J. C. (2006). *Enfoques sobre algunas teorías referentes al desarrollo*.
- Tucker, I. (2002). *Fundamentos de Economía*. Mexico: Thomson Learning.
- Vanguardia. (18 de septiembre de 2017). *Mas de 1.100 negocios han cerrado las puertas este año*. Obtenido de Mas de 1.100 negocios han cerrado las puertas este año: <http://www.vanguardia.com/santander/barrancabermeja/373376-mas-de-1100-negocios-han-cerrado-las-puertas-este-ano>
- Vanguardia Liberal. (31 de diciembre de 2017). Ocupacion hotelera no supero las metas. *Vanguardia Liberal*, págs. <https://www.vanguardia.com/santander/barrancabermeja/ocupacion-hotelera-no-supero-las-metas-FGVL419963>.
- Vargas, A. I. (2004). *EVALUACIÓN EDUCATIVA: CONCEPTO, PERÍODOS Y MODELOS*. Costa Rica.



## Apéndice

### Apéndice 1. Formato de Recolección de datos



**ENCUESTA**

**IMPORTANTE :** La presente encuesta es de carácter académico, liderada por estudiantes del programa de Maestría en Administración de Organizaciones de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - **UNAD**, tiene el propósito de determinar el impacto socioeconómico que generan las empresas del sector Hotelero adscritas a COPELCO en la ciudad de Barrancabermeja; de esta manera generar información pertinente a los diferentes actores de índole privada y pública para auspiciar desarrollo y financiamiento de estrategias enfocadas al crecimiento y fortalecimiento empresarial. Agradecemos responder con sinceridad y veracidad cada una de las preguntas formuladas en la presente encuesta para generar información real y precisa.

Es de vital importancia que quien responda la encuesta sea Administrador, Cliente o Propietario del negocio.

Nombre Establecimiento: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 Barrio: \_\_\_\_\_  
 Comuna: \_\_\_\_\_  
 Estado: \_\_\_\_\_

**1.** De las siguientes rangos, ¿Cuál es la antigüedad en la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento de su establecimiento?

- Menor a un año
- De 1 a 2 años
- De 2 a 3 años
- De 3 a 4 años
- De 4 a 5 años
- De 5 a 10 años
- De 10 a 15 años
- Más de 15 años

**2.** El establecimiento cuenta con alguna categorización o rango.

- SI (Cuál?) \_\_\_\_\_
- NO

**3.** ¿Cuántas habitaciones dispone para la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento?

- De 1 a 2
- De 3 a 4
- De 4 a 5
- De 6 a 10
- De 11 a 15
- De 16 a 20
- De 21 a 30
- Más de 31

**4.** ¿El establecimiento cuenta plan de contingencia para desastres o emergencias?

- SI
- NO

**5.** ¿El establecimiento, cuenta con servicio Internet?

- SI
- NO

**6.** ¿Con qué frecuencia realiza capacitaciones a sus colaboradores?

- Semanalmente
- Mensualmente
- Trimestral
- Semestral
- Anualmente
- No realiza Capacitaciones

**7.** ¿El establecimiento cuenta con personal que domine un segundo idioma?

- SI (Cuál?) \_\_\_\_\_
- NO

**8.** ¿Cuál es el nivel educativo más alto que cuenta el gerente o administrador del establecimiento?

- Primaria
- Básica Secundaria
- Media Vocacional
- Técnico-Laboral
- Técnico-Profesional
- Tecnólogo
- Profesional
- Especialista
- Magister

**9.** En el periodo 2018, el nivel de empleo en su establecimiento se considera que a:


- Aumentado
- Disminuido
- Se mantiene estable sin cambios

**10.** El establecimiento ha beneficiado mayormente en puestos de trabajo a:

- Mujeres
- Hombres
- Paritarios/iguales

**11.** Indique el tipo de población que se beneficia mayormente de los puestos de trabajo del establecimiento:

- Mujeres cabeza de familia
- Hombres cabeza de familia
- Mujeres con discapacidades físicas
- Hombres con discapacidades físicas
- Desplazados
- Víctimas del conflicto





- g. Población LGIHT  
 h. Poblaciones afro-descendientes  
 i. Otras \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**13.** ¿Qué tipo de vinculación laboral posee la mayoría de  los empleados del establecimiento?

- a. Contrato indefinido  
 b. Contrato fijo  
 c. Contrato Prestación de servicios  
 d. Contrato verbal  
 e. Otro  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**14.** Teniendo en cuenta los rangos salariales que se muestran en la siguiente tabla, indique cuantos trabajadores de su establecimiento se encuentran ubicados por cada nivel.

Rango	Cantidad
Menos de 1 salario mínimo	
1 salario mínimo	
Entre 1 y 2 salarios mínimos	
Entre 2 y 3 salarios mínimos	
Entre 3 y 4 salarios mínimos	
Más de 4 salarios mínimos	

**15.** ¿Cuál es la Ocupación diaria actual de las habitaciones del establecimiento?

- a. De 1 a 2  
 b. De 3 a 4  
 c. De 4 a 5  
 d. De 6 a 10  
 e. De 11 a 15  
 f. De 16 a 20  
 g. De 21 a 30  
 h. Más de 31

**16.** ¿De acuerdo a los estudios de mercados y cambios culturales, considera que su establecimiento como parte de la afiliación al COATELCO, ha experimentado crecimiento en ventas en el último año?

- a. SI  
 b. NO

Si, su respuesta es positiva por favor indicar en qué % han aumentado sus ventas:

- 0-10%  
 11% a 20%  
 21% a 30%  
 31% a 40%  
 41% a 50%  
 Ninguna de las anteriores

Si, su respuesta es negativa por favor indicar en qué % han disminuido sus ventas:

- 0-10%  
 11% a 20%  
 21% a 30%  
 31% a 40%  
 41% a 50%  
 Ninguna de las anteriores

**17.** ¿Considera usted que al estar afiliado a COATELCO ha contribuido favorablemente a la actual situación económica y social de la ciudad de Barrancabermeja?

- a. SI  
 b. NO

**18.** ¿Usted como gerente del establecimiento considera que pertenecer al gremio COATELCO, ha generado cambios positivos en la comunidad, y sus condiciones de bienestar?

- a. SI  
 b. NO

**19.** Considere usted que después de afiliarse a COATELCO, el clima Organizacional de su establecimiento a:

- a. Mejorado  
 b. Deteriorado  
 c. Sigue igual

**GRACIAS**

