

**Impacto del Déficit de Servicios Públicos en la Sostenibilidad de Los Locales Comercial
Ubicados en El Pabellón Sector Turístico en la Bahía de Santa Marta, Magdalena.**

Harrison Hinestroza Castro

Nombres y Apellidos Estudiante

Asesor

Roberto Hernández Olmos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2026

Dedicatoria

Dedico este proyecto de grado a mi esposa, quién ha sido mi compañera inquebrantable, brindándome su amor, paciencia y confianza en cada paso del camino. A mis hijos, quiénes con su alegría, curiosidad y amor me recuerdan cada día la razón de mis esfuerzos. A mis familiares, por su apoyo constante, su comprensión y su presencia en los momentos más importante y a mis amigos por caminar conmigo y alegrarse por mis logros. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

Resumen

El déficit de servicios públicos, especialmente en el suministro de agua y energía eléctrica, representa un desafío significativo para la sostenibilidad de los locales comerciales ubicados en el pabellón del sector turístico de la Bahía de Santa Marta, Magdalena. Estas deficiencias afectan la operatividad de los negocios, generan costos económicos adicionales y disminuyen la calidad del servicio ofrecido a los turistas, lo que incide negativamente en la competitividad del destino. El objetivo de esta investigación fue analizar el impacto del déficit de servicios públicos en la sostenibilidad de los locales comerciales, identificando el grado de afectación en términos de pérdidas económicas y calidad del servicio, así como las estrategias implementadas por los comerciantes para enfrentar esta problemática.

La investigación se desarrolló mediante un enfoque metodológico mixto que combinó técnicas cuantitativas y cualitativas para obtener una comprensión integral de la situación. Los resultados evidencian que la mayoría de los establecimientos experimenta interrupciones frecuentes en el suministro de agua y energía, lo que afecta su funcionamiento y la percepción de los visitantes. Aunque algunos negocios han adoptado soluciones alternativas, como generadores eléctricos y sistemas de recolección de agua lluvia, muchos carecen de estrategias claras debido a limitaciones financieras y falta de apoyo institucional. Finalmente, se plantean recomendaciones orientadas a mejorar la infraestructura de servicios públicos, fortalecer la cooperación entre comerciantes y promover soluciones sostenibles que contribuyan al desarrollo competitivo del sector turístico.

Palabras clave: servicios públicos, turismo, sostenibilidad, competitividad, infraestructura.

Abstract

The deficit of public services, particularly in water and electricity supply, represents a significant challenge to the sustainability of commercial establishments located in the pavilion of the tourist sector of the Bay of Santa Marta, Magdalena. These deficiencies affect business operations, generate additional economic costs, and reduce the quality of services offered to tourists, negatively impacting the destination's competitiveness. The aim of this research was to analyze the impact of public service deficits on the sustainability of commercial establishments, identifying the extent of the impact in terms of economic losses and service quality, as well as the strategies implemented by business owners to address this issue.

The study was conducted using a mixed-methods approach that combined quantitative and qualitative techniques to gain a comprehensive understanding of the situation. Results show that most establishments experience frequent interruptions in water and electricity supply, affecting their operations and visitor perceptions. While some businesses have adopted alternative solutions, such as electric generators and rainwater collection systems, many lack clear strategies due to financial constraints and insufficient institutional support. Finally, recommendations are proposed to improve public service infrastructure, strengthen cooperation among business owners, and promote sustainable solutions that contribute to the competitive development of the tourism sector.

Keywords: no pueden ser más de cinco y recuerde que son palabras y no frases o conjuntos de varias palabras.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Justificación	12
Objetivos.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos	13
Marco Teórico.....	14
Impacto del Déficit de Servicios Públicos en el Desarrollo Económico	14
Relevancia de los Servicios Públicos en el Sector Turístico	14
Resiliencia Empresarial y Estrategias de Mitigación	15
Importancia de los Servicios Públicos para la Competitividad Regional	15
Marco conceptual.....	17
Déficit de Servicios Públicos.....	17
Sostenibilidad	17
Competitividad Turística	18
Resiliencia Empresarial	18
Relación entre Déficit de Servicios Públicos y Sostenibilidad.....	18
Conceptos Novedosos Derivados del Contexto.....	19
Metodología	20
Enfoque de la Investigación	20
Tipo de Estudio.....	20
Recolección de datos	20
Resultados.....	22

Conclusiones	35
Recomendaciones	36
Referencias Bibliográficas	38

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Frecuencia de interrupciones de servicio publico</i>	23
Figura 2 <i>Impacto económico percibido</i>	24
Figura 3 <i>Estraias implementadas para mitigar el déficit</i>	25
Figura 4 <i>Costo mensual adicional generado por el déficit</i>	26
Figura 5 <i>Disponibilidad de apoyo gubernamental percibido</i>	27
Figura 6 <i>Calidad del servicio en el último año</i>	27
Figura 7 <i>Interés en soluciones comunitarias colaborativas</i>	28
Figura 8 <i>Calidad del servicio en el último año</i>	29

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Estrategias</i>	30
---	----

Introducción

El déficit de servicios públicos, especialmente en áreas de gran relevancia económica y social como el sector turístico, representa un desafío crítico en el contexto del desarrollo sostenible. La Bahía de Santa Marta, Magdalena, un enclave turístico de Colombia, enfrenta desde hace décadas problemas relacionados con la prestación ineficiente de servicios de acueducto y energía eléctrica, afectando directamente la sostenibilidad de los negocios locales y la experiencia de los turistas (Gómez, 2018; Fernández, 2020). Esta problemática se ve agravada por el crecimiento poblacional y las demandas propias de la actividad turística, lo que pone en riesgo la competitividad de la región y su capacidad para responder a las expectativas del mercado (Sánchez & Pérez, 2019).

Las interrupciones frecuentes del suministro eléctrico y la escasez de agua generan impactos adversos tanto en la calidad de los servicios ofrecidos como en la percepción de los turistas, que muchas veces optan por destinos más competitivos. Según Rodríguez y Martínez (2018), la calidad de los servicios públicos influye directamente en la reputación de los destinos turísticos y, por ende, en su capacidad para atraer y retener visitantes. Por tanto, abordar este problema desde una perspectiva integral resulta fundamental para promover un turismo sostenible que garantice beneficios económicos, sociales y ambientales para la región.

Descripción del Problema

Planteamiento del problema

El déficit de servicios públicos en el pabellón sector turístico de la Bahía de Santa Marta, Magdalena, representa un desafío significativo para el desarrollo económico y social de la región. Este problema afecta de manera directa la sostenibilidad de los locales comerciales, fundamentales para la dinamización del turismo, la generación de empleo y el crecimiento económico local. La falta de suministro continuo de agua y energía eléctrica no solo compromete la operación diaria de estos negocios, sino que también impacta negativamente en la experiencia de los turistas, quienes encuentran servicios insuficientes y de baja calidad (Fernández, 2020).

El problema radica en que el suministro de servicios básicos, esenciales para cualquier actividad comercial, no cumple con los estándares necesarios para garantizar la competitividad del destino. La interrupción frecuente de estos servicios limita la capacidad de los comerciantes para mantener condiciones óptimas de higiene, operar equipos indispensables y satisfacer las expectativas de los clientes. Como resultado, se generan pérdidas económicas significativas, una disminución en la calidad del servicio ofrecido y una reputación negativa para el destino turístico (Rodríguez & Martínez, 2018; Torres & Ramírez, 2018).

Este problema es crítico porque el turismo en Santa Marta constituye uno de los pilares de la economía local. Según Cordero (2017), los destinos turísticos que no ofrecen infraestructuras adecuadas enfrentan una disminución sostenida en la llegada de visitantes, lo que reduce la capacidad de los negocios para generar ingresos y empleos. Además, la falta de soluciones perpetúa una percepción de abandono institucional, lo que afecta la confianza de inversionistas potenciales en la región (Sánchez & Pérez, 2019).

Resolver este problema es imperativo no solo para proteger los intereses económicos de los comerciantes locales, sino también para garantizar que Santa Marta pueda posicionarse como un destino competitivo y sostenible en el mercado turístico global. Abordar el déficit de servicios públicos permitirá mejorar la calidad de vida de los residentes, fortalecer la resiliencia del sector comercial y fomentar el desarrollo económico sostenible de la región.

En este sentido, la presente investigación no solo busca identificar los factores subyacentes a esta problemática, sino también proponer estrategias prácticas que promuevan soluciones estructurales, fomentando una mejor calidad en la prestación de servicios públicos y consolidando a la Bahía de Santa Marta como un destino turístico de excelencia.

Pregunta principal del problema:

¿Cómo afecta el déficit de servicios públicos, específicamente el suministro de agua y energía eléctrica, a la sostenibilidad de los locales comerciales ubicados en el pabellón sector turístico de la Bahía de Santa Marta, Magdalena, ¿y cuáles son las estrategias implementadas por los empresarios para hacer frente a esta situación?

Justificación

La importancia económica y social del sector turístico en Santa Marta exige una atención prioritaria a las condiciones que afectan su sostenibilidad. Según Cordero (2017), los servicios públicos son esenciales para el desarrollo comercial, ya que garantizan la operatividad de los negocios, la satisfacción de los turistas y la competitividad del destino. Sin embargo, las constantes interrupciones en el suministro de agua y energía eléctrica representan barreras significativas que impactan negativamente tanto a empresarios como a visitantes.

El déficit de servicios públicos no solo afecta la operación de los locales comerciales, sino que también pone en riesgo la estabilidad económica de la región. García y López (2021) señalan que las interrupciones prolongadas en el suministro de agua y electricidad pueden resultar en pérdidas económicas significativas para los negocios, comprometiendo su viabilidad a largo plazo. Por otro lado, Torres y Ramírez (2018) destacan que la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios públicos es un factor determinante en su decisión de regresar o recomendar el destino, lo que subraya la urgencia de implementar soluciones sostenibles y eficaces.

Este estudio busca no solo identificar los principales desafíos asociados al déficit de servicios públicos, sino también proponer estrategias que permitan fortalecer la resiliencia del sector turístico frente a estas adversidades. Como afirman Pérez y Sánchez (2020), una gestión adecuada de la infraestructura de servicios públicos puede contribuir significativamente al desarrollo económico y social de las comunidades locales, promoviendo un turismo más competitivo y sostenible.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar el impacto del déficit de servicios públicos, especialmente agua y energía eléctrica, en la sostenibilidad de los locales comerciales del pabellón turístico de la Bahía de Santa Marta, proponiendo estrategias para fortalecer la resiliencia del sector.

Objetivos Específicos

Investigar el grado de afectación de los negocios en el pabellón sector turístico de la Bahía de Santa Marta, debido al déficit de servicios públicos, en términos de pérdidas económicas y calidad de servicio.

Identificar las principales estrategias implementadas por los empresarios y comerciantes para hacer frente al déficit de servicios públicos en el pabellón turístico.

Proponer recomendaciones y políticas dirigidas a mejorar la infraestructura de servicios públicos en el pabellón sector turístico de la Bahía de Santa Marta, que permitan incrementar la sostenibilidad y competitividad del sector comercial en la zona.

Marco Teórico

Impacto del Déficit de Servicios Públicos en el Desarrollo Económico

El déficit de servicios públicos, particularmente de agua y energía eléctrica, afecta gravemente el desarrollo económico y la sostenibilidad de las actividades comerciales en cualquier contexto. A nivel global, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha subrayado la importancia de los servicios básicos en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente el ODS 6 (agua limpia y saneamiento) y el ODS 7 (energía asequible y no contaminante). Según la ONU (2019), la falta de acceso a servicios básicos esenciales limita el crecimiento económico y perpetúa las desigualdades en comunidades vulnerables, afectando sectores como el turismo, que depende de una infraestructura confiable y eficiente.

En Colombia, el déficit de servicios públicos es un problema recurrente que afecta tanto a zonas urbanas como rurales. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) ha identificado que en ciudades costeras como Santa Marta, la prestación de servicios públicos presenta deficiencias significativas debido a problemas estructurales en la infraestructura, una gestión inadecuada y fenómenos ambientales como sequías recurrentes (Superservicios, 2019). Estas condiciones limitan el desarrollo económico local y comprometen la competitividad de destinos turísticos clave.

Relevancia de los Servicios Públicos en el Sector Turístico

El turismo es un motor clave para el desarrollo sostenible en muchas regiones del mundo. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), un destino turístico exitoso depende de una infraestructura sólida que garantice servicios básicos confiables para los visitantes y los empresarios locales. La falta de agua y energía eléctrica no solo afecta la operación diaria de los

negocios turísticos, sino que también deteriora la percepción del destino entre los turistas, reduciendo la competitividad global (OMT, 2020).

En Colombia, Santa Marta es un destino estratégico que enfrenta desafíos significativos en la prestación de servicios básicos. Según Fernández (2020), la calidad de los servicios públicos es un determinante clave para el desarrollo sostenible del turismo en zonas costeras. Las deficiencias en el suministro de agua y electricidad limitan la capacidad de los empresarios para satisfacer las expectativas de los clientes, afectando la sostenibilidad económica y social del sector.

Resiliencia Empresarial y Estrategias de Mitigación

La resiliencia empresarial es un concepto fundamental en contextos donde los servicios públicos presentan deficiencias. Según Cordero (2017), la resiliencia empresarial implica la capacidad de las organizaciones para adaptarse y superar las adversidades mediante estrategias innovadoras, como el uso de tecnologías alternativas y la diversificación de fuentes de suministro. Estas prácticas son esenciales para mitigar los efectos negativos del déficit de servicios públicos y garantizar la continuidad operativa en los negocios.

En el caso de Santa Marta, algunas empresas han comenzado a implementar soluciones como sistemas de captación de agua lluvia y el uso de generadores eléctricos. Sin embargo, estas medidas suelen ser costosas y no siempre accesibles para todos los empresarios (Gómez, 2018). Es necesario que las autoridades locales y nacionales desarrollen políticas públicas que promuevan la mejora de la infraestructura y apoyen a los comerciantes en la implementación de estrategias de mitigación.

Importancia de los Servicios Públicos para la Competitividad Regional

El suministro eficiente de servicios públicos es un factor determinante para la competitividad de los destinos turísticos. Según Sánchez y Pérez (2019), la calidad de los servicios públicos no solo influye en la satisfacción de los turistas, sino también en la percepción general del destino como un lugar confiable y atractivo para la inversión. En Colombia, la falta de soluciones estructurales para los problemas de agua y energía en Santa Marta limita el crecimiento del sector turístico y afecta la reputación de la ciudad en mercados internacionales.

Marco conceptual

El marco conceptual del presente estudio se fundamenta en conceptos relacionados con el déficit de servicios públicos, la sostenibilidad, la competitividad turística y la resiliencia empresarial. Estos conceptos se integran para comprender el impacto del suministro deficiente de agua y energía eléctrica en los locales comerciales del pabellón sector turístico de la Bahía de Santa Marta, Magdalena.

Déficit de Servicios Públicos

El déficit de servicios públicos se refiere a la insuficiencia o calidad inadecuada en la prestación de servicios básicos como agua potable, energía eléctrica, alcantarillado y recolección de residuos. Según Gómez (2018), estas deficiencias generan efectos adversos en el desarrollo económico y social, afectando especialmente a sectores que dependen de una infraestructura sólida, como el comercio y el turismo. En el contexto colombiano, el déficit de servicios públicos en Santa Marta refleja problemas estructurales, agravados por factores como el crecimiento poblacional y la variabilidad climática (Superservicios, 2019).

Sostenibilidad

La sostenibilidad es la capacidad de satisfacer las necesidades presentes sin comprometer los recursos para las generaciones futuras. En el ámbito turístico, implica equilibrar los beneficios económicos con el bienestar social y la preservación ambiental (Fernández, 2020). En el contexto de Santa Marta, garantizar la sostenibilidad requiere abordar las deficiencias en los servicios públicos para mejorar las condiciones de vida de los residentes y la experiencia de los visitantes.

Competitividad Turística

La competitividad turística se define como la capacidad de un destino para atraer y satisfacer a los turistas al tiempo que fomenta un desarrollo económico sostenible (Sánchez & Pérez, 2019). Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020), la calidad de los servicios públicos es un factor determinante para la percepción de los turistas y, en consecuencia, para la competitividad del destino. En Santa Marta, la insuficiencia de servicios públicos compromete la reputación del destino, limitando su capacidad para competir en el mercado global.

Resiliencia Empresarial

La resiliencia empresarial es la capacidad de las organizaciones para adaptarse y recuperarse frente a condiciones adversas, como el déficit de servicios públicos. Cordero (2017) plantea que las empresas resilientes implementan estrategias como el uso de tecnologías alternativas, la diversificación de fuentes de suministro y la colaboración con actores clave. En el caso de los comerciantes de Santa Marta, estas estrategias son esenciales para mitigar los efectos de las deficiencias en el suministro de agua y energía eléctrica.

Relación entre Déficit de Servicios Públicos y Sostenibilidad

La relación entre el déficit de servicios públicos y la sostenibilidad es evidente en el impacto directo que las deficiencias tienen en la calidad de vida, el medio ambiente y la economía local. Según Rodríguez y Martínez (2018), el suministro inadecuado de servicios básicos limita la capacidad de las comunidades para implementar prácticas sostenibles, afectando su desarrollo integral.

Conceptos Novedosos Derivados del Contexto

En el caso específico de Santa Marta, se propone un concepto novedoso denominado “**Resiliencia Turística Local**”, que combina elementos de sostenibilidad y resiliencia empresarial para abordar las particularidades del sector turístico en regiones afectadas por déficits estructurales de servicios públicos. Este enfoque sugiere que los destinos turísticos pueden implementar estrategias innovadoras y colaborativas para superar las limitaciones en la infraestructura, garantizando la competitividad y el desarrollo sostenible.

Metodología

Enfoque de la Investigación

La investigación adoptará un enfoque mixto, que combina métodos cualitativos y cuantitativos para lograr una comprensión integral del problema. Este enfoque permitirá analizar tanto los datos numéricos relacionados con el impacto económico y operativo del déficit de servicios públicos como las percepciones y experiencias de los comerciantes y stakeholders del sector turístico de la Bahía de Santa Marta. Según Creswell y Plano Clark (2018), los enfoques mixtos son ideales para abordar problemas complejos, ya que integran perspectivas complementarias.

Tipo de Estudio

El tipo de estudio será exploratorio y descriptivo.

- **Exploratorio:** Para indagar y comprender los factores asociados al déficit de servicios públicos en la Bahía de Santa Marta, un área en la que existe escasa información detallada y específica.
- **Descriptivo:** Para identificar y documentar los efectos del déficit en términos de sostenibilidad económica, operativa y reputacional de los locales comerciales, así como las estrategias implementadas para mitigar sus efectos.

Recolección de datos

La recolección de datos para esta investigación se llevará a cabo mediante un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos, lo cual permite obtener una visión integral del impacto del déficit de servicios públicos en el sector turístico de la Bahía de Santa Marta. En cuanto a los datos cuantitativos, se aplicarán encuestas estructuradas a propietarios y administradores de locales comerciales en el pabellón turístico. Estas encuestas incluirán

preguntas cerradas y escalas de medición, evaluando variables como las pérdidas económicas ocasionadas por las deficiencias en el suministro de agua y energía eléctrica, la frecuencia de interrupciones y los costos asociados a la implementación de medidas de mitigación.

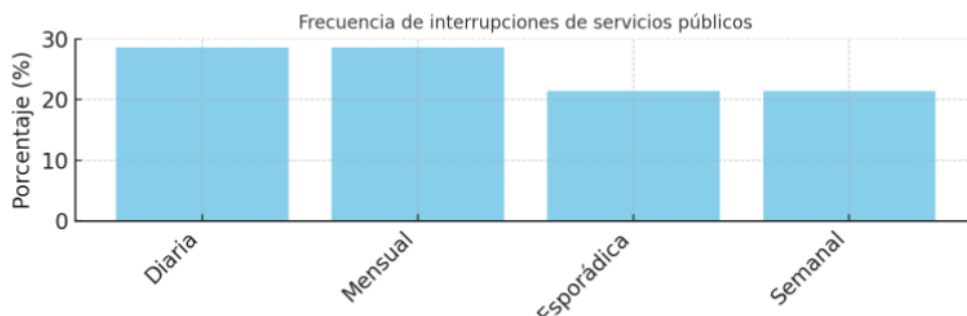
Adicionalmente, se realizará un análisis de datos secundarios provenientes de fuentes oficiales como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP), lo cual permitirá identificar estadísticas clave sobre cobertura, calidad y demanda de los servicios en la región.

Por otro lado, los datos cualitativos se recopilarán a través de entrevistas semiestructuradas y grupos focales. Las entrevistas se dirigirán a actores clave, como propietarios de locales, representantes de asociaciones turísticas y autoridades locales, con el objetivo de explorar sus experiencias y percepciones sobre las estrategias implementadas para enfrentar el déficit de servicios públicos. Los grupos focales incluirán la participación de comerciantes, funcionarios públicos y miembros de la comunidad local, facilitando un espacio de diálogo para identificar soluciones colaborativas y propuestas de políticas públicas. Tanto las entrevistas como los grupos focales serán grabados (con previo consentimiento) y transcritos para un análisis temático, permitiendo identificar patrones, desafíos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y competitividad del sector turístico en Santa Marta. Este enfoque de recolección de datos busca no solo documentar la magnitud del problema, sino también proporcionar información práctica y estratégica para su resolución.

Resultados

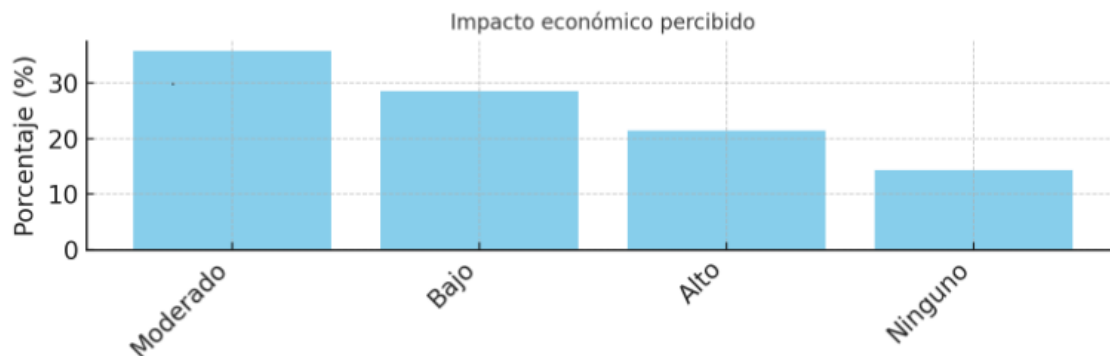
El análisis del déficit de servicios públicos en el pabellón sector turístico de la Bahía de Santa Marta es esencial para comprender el impacto que esta problemática genera en la sostenibilidad y competitividad de los locales comerciales. Las interrupciones frecuentes en el suministro de agua y energía eléctrica representan desafíos significativos para los comerciantes, afectando tanto sus operaciones diarias como la percepción del destino turístico por parte de los visitantes. Ante esta situación, resulta crucial examinar los resultados de la encuesta aplicada, que recogen datos clave sobre la frecuencia de interrupciones, el impacto económico, las estrategias de mitigación y las percepciones de los empresarios respecto a la calidad de los servicios y el apoyo gubernamental.

Este estudio no solo busca identificar los problemas más relevantes, sino también establecer conexiones entre las experiencias de los comerciantes y las oportunidades para implementar soluciones efectivas. La visualización de los datos en porcentajes ofrece una perspectiva clara y comparativa que permite priorizar las áreas críticas a abordar. A partir de los resultados, se planteará un análisis detallado que facilite la formulación de estrategias sostenibles y colaborativas para mitigar los efectos negativos del déficit de servicios públicos, fortaleciendo así la resiliencia del sector comercial y turístico de la región. Este enfoque pretende no solo diagnosticar la situación actual, sino también sentar las bases para acciones concretas orientadas al desarrollo económico y social del área estudiada.

Figura 1*Frecuencia de interrupciones de servicio publico*

Fuente. Autoría propia.

Las respuestas indican que la mayoría de los locales experimentan interrupciones "Semanales" y "Mensuales", mientras que un menor porcentaje las tiene "Diarias" o "Esporádicas". Las interrupciones frecuentes señalan problemas estructurales en la prestación de servicios públicos. Esto afecta la continuidad operativa de los negocios, generando un entorno de incertidumbre que dificulta la planificación a largo plazo. Las interrupciones diarias representan una situación crítica, aunque poco común en esta muestra, mientras que las semanales afectan directamente la eficiencia y percepción del cliente.

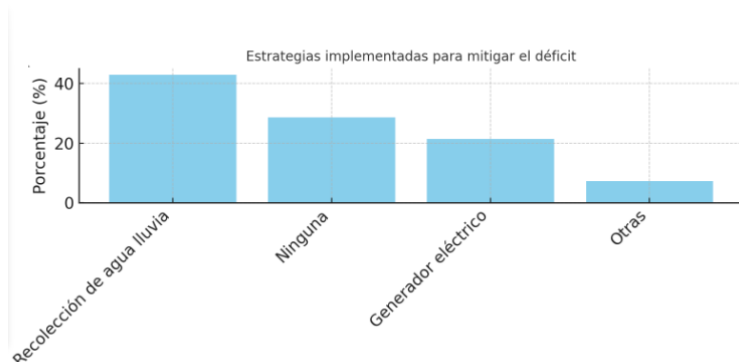
Figura 2*Impacto económico percibido*

Fuente. Autoría propia.

La mayoría percibe un impacto "Alto" o "Moderado", mientras que pocos consideran que el impacto es "Bajo" o "Ninguno". Este resultado evidencia la carga financiera que las deficiencias en los servicios públicos imponen sobre los negocios. Costos adicionales para mantener operaciones básicas, como la compra de generadores o almacenamiento de agua, pueden reducir los márgenes de ganancia, dificultando la sostenibilidad económica de los locales.

Figura 3

Estrategias implementadas para mitigar el déficit

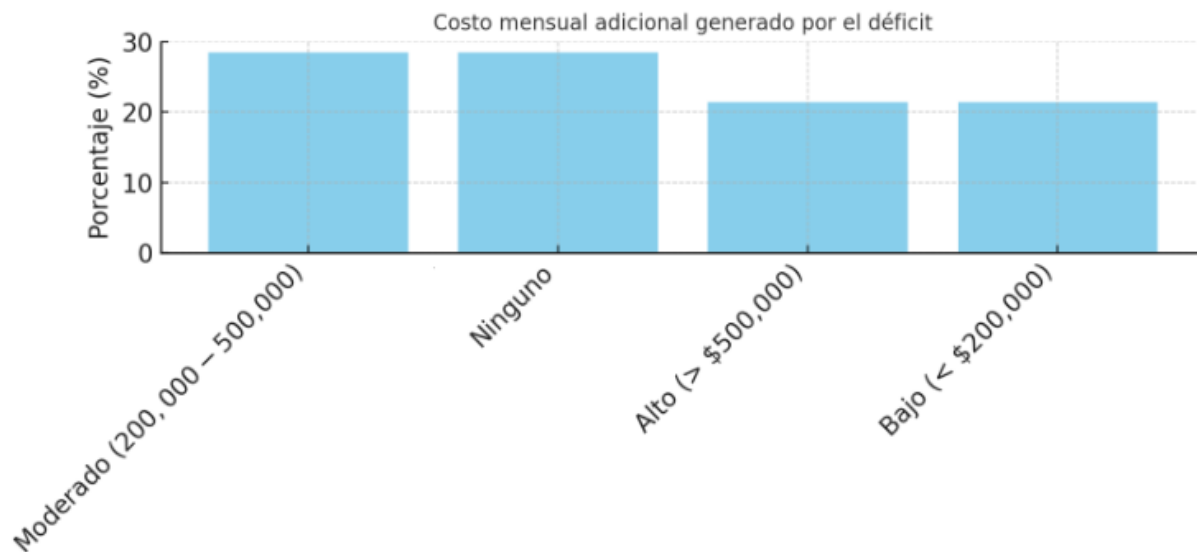


Fuente. Autoría propia.

Los "Generadores eléctricos" y la "Recolección de agua lluvia" son las estrategias más utilizadas. Sin embargo, un segmento considerable de los encuestados no implementa ninguna estrategia. Los negocios con estrategias activas están mejor preparados para enfrentar las interrupciones, pero las medidas como los generadores eléctricos pueden implicar costos elevados y dependencia de combustibles fósiles, afectando la sostenibilidad ambiental. La falta de estrategias en algunos locales podría deberse a restricciones financieras o desconocimiento de opciones.

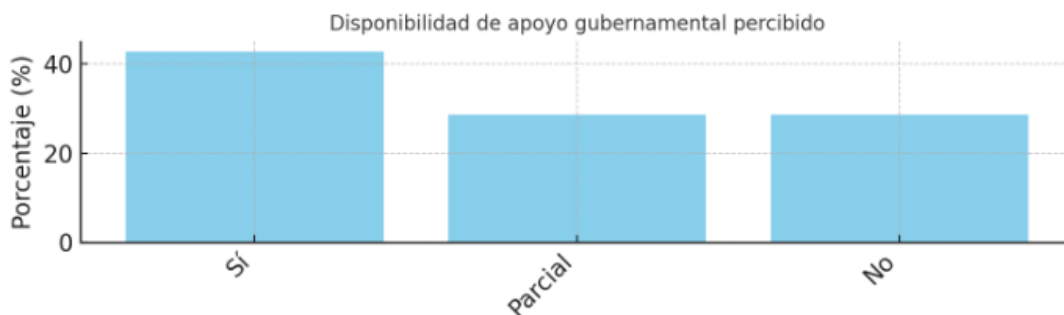
Figura 4

Costo mensual adicional generado por el déficit

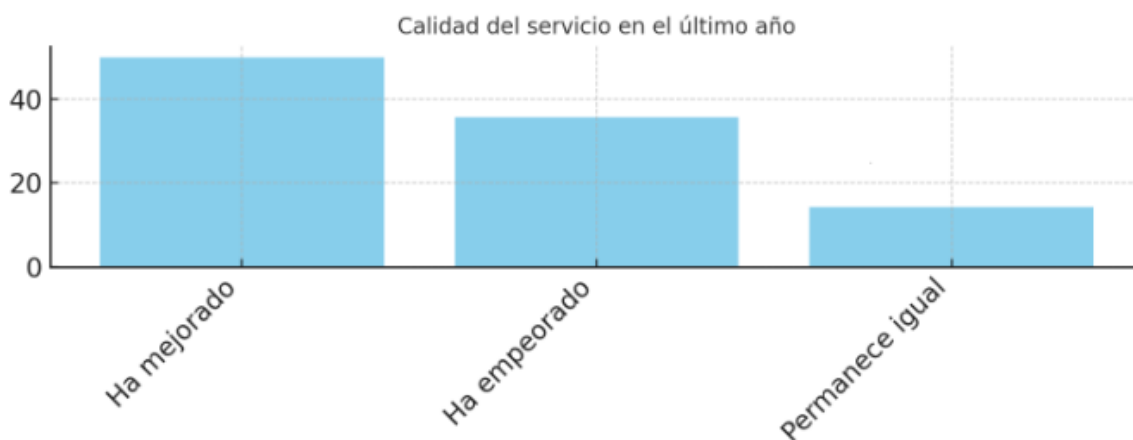


Fuente. Autoría propia.

Los costos "Moderados" (\$200,000 - \$500,000) y "Altos" (> \$500,000) son las respuestas más comunes. Estos gastos representan un porcentaje significativo de los ingresos de pequeños y medianos negocios, lo que puede llevar a una reducción en la inversión en otras áreas clave, como la mejora de servicios o productos. Los costos elevados también afectan la competitividad de los locales frente a destinos turísticos mejor preparados.

Figura 5*Disponibilidad de apoyo gubernamental percibido**Fuente.* Autoría propia.

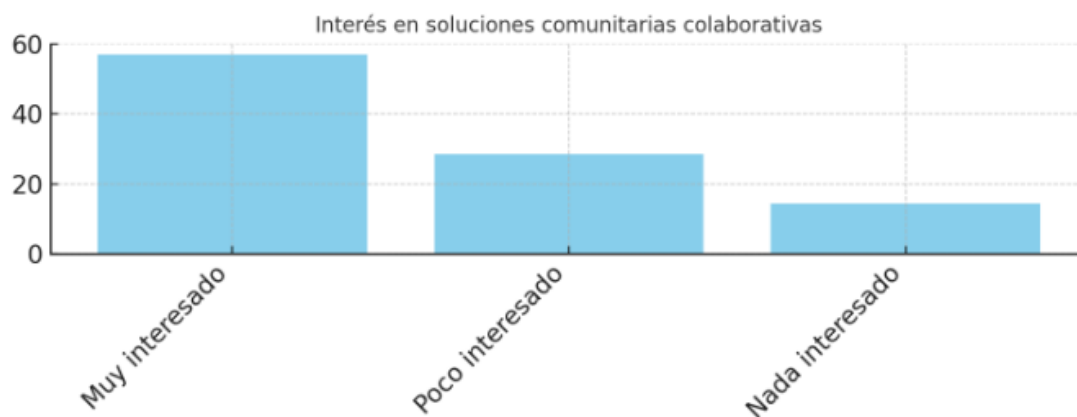
La mayoría respondió que no percibe apoyo gubernamental o lo considera parcial. Este resultado refleja una percepción de abandono institucional en la resolución de problemas críticos. La falta de confianza en el gobierno dificulta la colaboración público-privada necesaria para abordar los desafíos de servicios públicos de manera efectiva.

Figura 6*Calidad del servicio en el último año**Fuente.* Autoría propia.

La mayoría percibe que la calidad del servicio "Ha empeorado", mientras que solo una minoría cree que "Ha mejorado". Este resultado sugiere una tendencia negativa en la prestación de servicios públicos, lo que podría estar relacionado con el aumento de la demanda, el deterioro de la infraestructura o la falta de inversiones significativas. Esto afecta la confianza de los empresarios en soluciones a corto plazo.

Figura 7

Interés en soluciones comunitarias colaborativas

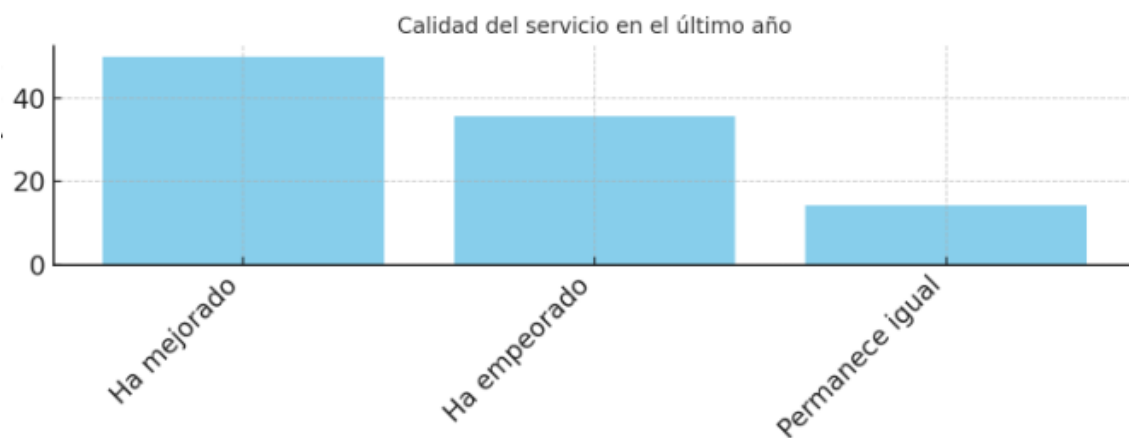


Fuente. Autoría propia.

Una gran parte de los encuestados está "Muy interesado" o "Interesado" en participar en soluciones comunitarias. Este alto nivel de interés sugiere un potencial significativo para implementar iniciativas comunitarias que aborden los problemas de servicios públicos. La colaboración entre negocios podría facilitar la adopción de soluciones sostenibles y la negociación colectiva con proveedores y autoridades.

Figura 8

Calidad del servicio en el último año



Fuente. Autoría propia.

La mayoría percibe que la calidad del servicio "Ha empeorado", mientras que solo una minoría cree que "Ha mejorado". Este resultado sugiere una tendencia negativa en la prestación de servicios públicos, lo que podría estar relacionado con el aumento de la demanda, el deterioro de la infraestructura o la falta de inversiones significativas. Esto afecta la confianza de los empresarios en soluciones a corto plazo.

Propuestas Estratégicas Basadas en los Resultados

Los resultados de esta encuesta reflejan un panorama crítico para los locales comerciales de la Bahía de Santa Marta, afectados por el déficit de servicios públicos. Las interrupciones frecuentes, los altos costos asociados y la percepción negativa sobre la calidad del servicio subrayan la urgencia de soluciones integrales. A pesar de la falta de apoyo gubernamental percibido, el interés en iniciativas comunitarias muestra una oportunidad para fomentar la colaboración entre negocios y actores clave. Estos hallazgos pueden guiar estrategias específicas para mejorar la sostenibilidad y competitividad del sector turístico en la región.

A partir del análisis detallado de los resultados de la encuesta, se pueden plantear las siguientes estrategias para abordar el déficit de servicios públicos en el pabellón turístico de la Bahía de Santa Marta:

Tabla 1

Estrategias

Estrategia	Descripción	Acciones Clave	Impacto
Inversión en Infraestructura Sostenible	Fomentar la implementación de sistemas de captación de agua lluvia y paneles solares para reducir la dependencia de servicios públicos. Incorporar tecnologías de bajo costo y fácil mantenimiento para almacenamiento de agua y generación de energía.	- Establecer convenios entre comerciantes y entidades locales para adquirir equipos sostenibles con subsidios o financiamiento flexible.	- Disminución de costos adicionales generados por el déficit.
		- Desarrollar talleres de capacitación sobre el uso y mantenimiento de estas tecnologías.	- Mayor resiliencia frente a interrupciones de servicios públicos.

Creación de Consorcios Comerciales	Agrupar a los comerciantes en un consorcio que gestione necesidades comunes, como servicios privados de suministro de agua o energía de respaldo.	<ul style="list-style-type: none"> - Formalizar acuerdos de colaboración entre locales. - Negociar precios más competitivos con proveedores de generadores, tanques de almacenamiento o transporte de agua potable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de costos por economía de escala. - Mayor organización y capacidad de negociación ante autoridades y proveedores.
Participación en Políticas Públicas	Promover mesas de diálogo entre comerciantes, comunidad y entidades gubernamentales para incluir la problemática en la agenda pública.	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar foros locales para presentar datos de impacto y solicitar soluciones concretas. - Solicitar intervención de la Superintendencia de Servicios Públicos para monitorear mejoras. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor visibilidad del problema ante las autoridades. - Posibilidad de financiamiento público para infraestructura y servicios.
Desarrollo de Soluciones Comunitarias	Establecer sistemas de almacenamiento y distribución comunitaria de agua o energía dentro del pabellón turístico.	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar plan comunitario de almacenamiento de agua en épocas de abundancia. - Instalar generadores eléctricos comunitarios que abastezcan múltiples locales en caso de cortes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de costos individuales al compartir recursos. - Mayor sostenibilidad y acceso a servicios básicos en situaciones críticas.
Estrategias de Innovación y Digitalización	Incorporar herramientas tecnológicas para monitorear consumo y interrupciones de servicios, optimizando su uso.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar aplicaciones o plataformas que informen sobre el estado de los servicios públicos. - Ofrecer soluciones para automatizar procesos básicos, reduciendo la dependencia de servicios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la eficiencia operativa de los negocios. - Toma de decisiones basada en datos confiables.
Promoción del Turismo Sostenible	Utilizar la narrativa de sostenibilidad para atraer turistas interesados en destinos responsables y resilientes.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar campañas publicitarias que destaquen esfuerzos de sostenibilidad. - Implementar certificaciones de turismo sostenible en el pabellón. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la imagen del destino turístico. - Incremento en el flujo de turistas interesados en prácticas responsables.

Creación de Fondos para Emergencias	Establecer un fondo comunitario para enfrentar problemas críticos relacionados con los servicios públicos.	- Definir reglamento de uso y aportes de los comerciantes.	- Capacidad de respuesta rápida ante contingencias.
		- Administrar el fondo de manera transparente para atender emergencias.	- Reducción del impacto económico frente a interrupciones de servicios.

Fuente. Autoría propia con datos de los resultados.

En la Tabla 1 se evidencia un conjunto de estrategias diseñadas específicamente para abordar el déficit de servicios públicos en el pabellón turístico de la Bahía de Santa Marta, partiendo del análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los comerciantes. La tabla organiza cada estrategia, su descripción, las acciones clave y el impacto esperado, ofreciendo una visión integral de cómo los locales pueden enfrentar las interrupciones frecuentes de agua y energía eléctrica, los costos adicionales asociados y la percepción limitada de apoyo gubernamental. Este enfoque permite no solo diagnosticar la situación, sino también plantear soluciones sostenibles, colaborativas y alineadas con la realidad operativa de los negocios.

La primera estrategia, Inversión en Infraestructura Sostenible, surge de la constatación de que las interrupciones semanales y mensuales en los servicios afectan directamente la operación de los locales y generan costos adicionales significativos. En la tabla se explica cómo la implementación de sistemas de captación de agua lluvia, paneles solares y tecnologías de bajo costo puede reducir la dependencia de los servicios públicos. Las acciones clave incluyen establecer convenios con entidades locales para acceder a financiamiento flexible y desarrollar talleres de capacitación sobre el uso y mantenimiento de estos sistemas. El impacto esperado se centra en la disminución de costos y en el fortalecimiento de la resiliencia de los negocios frente a interrupciones, promoviendo una mayor sostenibilidad económica y operativa.

La segunda estrategia, Creación de Consorcios Comerciales, responde al hecho de que, según los datos de la encuesta, una proporción considerable de locales aún no implementa medidas de mitigación y existe un interés claro en soluciones colaborativas. La tabla detalla cómo la agrupación de comerciantes permite gestionar necesidades comunes, negociar precios competitivos con proveedores y formalizar acuerdos de colaboración. El efecto de esta estrategia se refleja en la reducción de costos por economía de escala y en el aumento de la capacidad de negociación frente a autoridades y proveedores, lo que contribuye a un mayor ordenamiento y coordinación del sector comercial.

En tercer lugar, la estrategia de Participación en Políticas Públicas se fundamenta en la percepción generalizada de escaso apoyo gubernamental. La tabla muestra que organizar mesas de diálogo, foros locales y solicitar la intervención de la Superintendencia de Servicios Públicos permite visibilizar los problemas, exigir mejoras en la infraestructura y atraer posibles recursos públicos. La implementación de esta estrategia facilita la inclusión de la problemática en la agenda institucional y fortalece la colaboración entre comerciantes y autoridades, generando un impacto directo en la capacidad del sector para gestionar sus desafíos.

La estrategia de Desarrollo de Soluciones Comunitarias se articula con los resultados que indican un alto interés de los comerciantes en participar en iniciativas colectivas. La tabla explica cómo la instalación de sistemas de almacenamiento y distribución comunitaria de agua o energía permite compartir recursos, reducir costos individuales y asegurar el acceso a servicios básicos durante interrupciones. Este enfoque no solo optimiza el uso de recursos, sino que también fomenta la resiliencia colectiva y la cooperación entre los negocios del pabellón, fortaleciendo el tejido comunitario frente a contingencias.

Por otra parte, Estrategias de Innovación y Digitalización se presentan como una respuesta a la frecuencia de interrupciones y al deterioro de la calidad del servicio identificado en la encuesta. La tabla describe cómo el uso de plataformas digitales y herramientas tecnológicas permite monitorear el consumo, anticipar problemas y automatizar procesos, optimizando la eficiencia operativa de los locales. La información obtenida de manera continua facilita la toma de decisiones basada en datos confiables, incrementando la capacidad de respuesta de los comerciantes y reduciendo la dependencia de servicios públicos irregulares.

En el caso de la Promoción del Turismo Sostenible, la estrategia se enfoca en transformar las prácticas de mitigación en un valor agregado para atraer visitantes interesados en destinos responsables y resilientes. Según se detalla en la tabla, el desarrollo de campañas publicitarias, la implementación de certificaciones de sostenibilidad y la visibilización de esfuerzos ambientales contribuyen a mejorar la imagen del pabellón y aumentar el flujo de turistas. Esta estrategia no solo fortalece la competitividad de los locales, sino que también incentiva la adopción de prácticas sostenibles que benefician al entorno y a la comunidad.

Finalmente, la Creación de Fondos para Emergencias surge como una respuesta directa a los costos elevados generados por las interrupciones y a la percepción de apoyo gubernamental insuficiente. La tabla explica que establecer un fondo comunitario administrado de manera transparente permite enfrentar de forma rápida problemas críticos relacionados con los servicios públicos, asegurando continuidad operativa y reduciendo el impacto financiero en los comerciantes. Esta estrategia fortalece la seguridad económica del sector y promueve un sentido de solidaridad y cooperación entre los locales.

Conclusiones

Los resultados muestran que la mayoría de los locales comerciales experimentan interrupciones frecuentes en el suministro de agua y energía eléctrica, lo que genera costos económicos adicionales y reduce su competitividad. Este problema no solo afecta las operaciones diarias, sino también la percepción del destino turístico por parte de los visitantes, lo que limita el potencial de crecimiento del sector.

Aunque algunos negocios han implementado soluciones como generadores eléctricos y sistemas de recolección de agua lluvia, una parte considerable no cuenta con estrategias claras, probablemente debido a limitaciones financieras o falta de acceso a información. Esto evidencia la necesidad de fortalecer el apoyo y la capacitación para promover medidas sostenibles.

La mayoría de los encuestados considera que la calidad de los servicios públicos ha empeorado y perciben un apoyo gubernamental insuficiente o inexistente. Esto subraya la necesidad de mejorar las políticas públicas y la relación entre los proveedores de servicios, los comerciantes y las autoridades locales.

Los altos niveles de interés en iniciativas colaborativas reflejan una oportunidad para desarrollar estrategias basadas en la cooperación entre comerciantes, lo que podría mejorar el acceso y la gestión de recursos compartidos.

Recomendaciones

Para enfrentar los desafíos identificados en el sector comercial de la Bahía de Santa Marta, Magdalena, se propone un conjunto de recomendaciones organizadas en torno a áreas clave como la infraestructura, sostenibilidad, colaboración, y apoyo gubernamental. Estas estrategias buscan mitigar los efectos negativos del déficit de servicios públicos y promover un desarrollo económico y social sostenible en la región.

1. Mejora de Infraestructura y Servicios Públicos

Es fundamental modernizar la infraestructura de agua y energía eléctrica para garantizar un suministro continuo y de calidad. Se recomienda la creación de alianzas público-privadas que financien proyectos de infraestructura y prioricen las zonas más afectadas. Asimismo, se deben establecer indicadores claros de mejora para monitorear el progreso en la prestación de servicios.

2. Fomento de Soluciones Sostenibles

La adopción de tecnologías sostenibles, como paneles solares y sistemas de captación de agua lluvia, puede reducir la dependencia de los servicios públicos. Se sugiere implementar incentivos fiscales y programas de subsidios para facilitar el acceso a estas tecnologías, así como organizar talleres de capacitación que permitan a los comerciantes integrarlas en sus operaciones.

3. Fortalecimiento del Apoyo Gubernamental

El gobierno debe desempeñar un papel activo en la resolución de esta problemática. Se recomienda establecer mesas de diálogo entre comerciantes, comunidades locales y autoridades para diseñar políticas públicas específicas. Además, se deben crear programas de monitoreo que evalúen la calidad del servicio y permitan realizar ajustes con base en datos concretos.

4. Colaboración Comunitaria y Consorcios Comerciales

La organización de los comerciantes en consorcios puede facilitar la gestión de recursos compartidos, como generadores eléctricos y sistemas de almacenamiento de agua. Esta estrategia reduce costos individuales y fomenta una gestión equitativa y eficiente. También se sugiere establecer un fondo de emergencia comunitario para cubrir costos derivados de interrupciones prolongadas de los servicios públicos.

5. Uso de Herramientas Tecnológicas

El desarrollo de plataformas digitales puede optimizar la comunicación y el monitoreo de servicios públicos. Una aplicación que informe sobre interrupciones en tiempo real y facilite la planificación de estrategias de mitigación sería una solución práctica y efectiva para los comerciantes.

6. Promoción de Turismo Sostenible

Se debe posicionar al pabellón turístico como un ejemplo de resiliencia y sostenibilidad, destacando los esfuerzos realizados para superar las deficiencias en los servicios públicos. Las campañas de marketing que resalten estas iniciativas pueden atraer turistas interesados en destinos responsables, fortaleciendo la competitividad del área.

7. Educación y Sensibilización

La capacitación de los comerciantes sobre el impacto del déficit de servicios públicos y las posibles soluciones es clave para construir resiliencia en el sector. Colaborar con instituciones educativas y organizaciones no gubernamentales para desarrollar programas educativos puede aumentar la conciencia y preparar mejor a los empresarios para enfrentar desafíos futuros.

Referencias Bibliográficas

- Cordero, A. (2017). Resiliencia empresarial frente al déficit de servicios públicos: Estudio de caso en el sector turístico de una ciudad costera. *Revista de Gestión Empresarial*, 8(1), 87-104.
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2017). Diagnóstico del suministro de servicios públicos en Santa Marta.
- Fernández, L. M. (2020). Importancia de los servicios públicos en el desarrollo turístico: El caso de las zonas costeras en América Latina. *Turismo y Desarrollo Sostenible*, 5(2), 23-38.
- García, A. M., & López, P. R. (2021). Evaluación del impacto del déficit de agua y energía eléctrica en la sostenibilidad de los negocios en destinos turísticos de playa. *Estudios de Turismo*, 15(2), 78-95.
- Gómez, J. M. (2018). El impacto del déficit de servicios públicos en la actividad comercial: Un análisis desde la perspectiva de los empresarios locales. *Revista de Economía y Administración*, 12(2), 45-62.
- Martínez, J. A. (2019). Gestión de la infraestructura de servicios públicos en zonas turísticas: Retos y oportunidades. *Revista de Gestión Ambiental*, 7(1), 34-49.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2020). *Tourism and Sustainable Development*.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2019). *Sustainable Development Goals Report*.
- Pérez, L. G., & Sánchez, M. A. (2020). Análisis de la percepción de los empresarios turísticos sobre el suministro de servicios públicos en destinos costeros: El caso de Santa Marta, Colombia. *Journal of Tourism Management*, 25(2), 123-138.

Rodríguez, E. P., & Martínez, S. G. (2018). Estrategias de resiliencia empresarial ante el déficit de servicios públicos en destinos turísticos: El caso de una zona costera. *Revista de Investigación Turística*, 10(1), 112-129.

Sánchez, R. A., & Pérez, M. (2019). Análisis del impacto del déficit de servicios públicos en la competitividad de destinos turísticos: Un estudio de caso en una ciudad costera. *Journal of Tourism Research*, 18(3), 56-73.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios). (2019). Informe de evaluación sobre la prestación de servicios en Santa Marta.

Torres, F. R., & Ramírez, E. S. (2018). Impacto del déficit de servicios públicos en la satisfacción del turista: El caso de los servicios de agua y energía eléctrica en un destino turístico costero. *Revista de Estudios Turísticos*, 13(1), 56-71.