

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TRABAJO DE GRADO DE ESPECIALIZACIÓN EN: FINANZAS
“IMPACTO FINANCIERO POR LA REDUCCIÓN DE LA DEMANDA
DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS
EMPRESAS DEDICADAS AL SERVICIO DE HOTELES Y
ALOJAMIENTO EN EL ÁREA DE SAN SALVADOR”

PRESENTADO POR:

FÁTIMA LETICIA DE JESÚS RIVAS L10802
ROSMERY ESMERALDA PAREDES MONARCA L10803
ALISON BEATRIZ VALLADARES SÁNCHEZ L10803

ABRIL 2022

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR	MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
VICERRECTOR ACADÉMICO	PHD. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ
SECRETARIO GENERAL	ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	MSC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ
SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	LICDA. VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	MSC. ABRAHAM VÁSQUEZ SÁNCHEZ
COORDINADOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN	MSC. MAURICIO ERNESTO MAGAÑA MENÉNDEZ
COORDINADOR DE PROCESOS DE GRADUACIÓN DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	LIC. RAFAEL ARÍSTIDES CAMPOS
DOCENTE ASESOR	MSC. MAURICIO ERNESTO MAGAÑA MENÉNDEZ -MSC. MIGUEL ERNESTO MENDOZA CÁCERES
TRIBUNAL EVALUADOR	-LIC ABRAHAM DE JESÚS ORTEGA CHACÓN -MSC. MAURICIO ERNESTO MAGAÑA MENÉNDEZ

ABRIL 2022

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.

AGRADECIMIENTOS

FÁTIMA LETICIA DE JESÚS RIVAS

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre Gloria Ermelinda Rivas Mejía, por ser el pilar más importante de mi vida y por demostrarme siempre su amor, cariño y apoyo incondicional. A mi padre, mis hermanos y de manera especial a Héctor Leonel Vásquez quien me ha brindado su amor y apoyo incondicional, a mi hija Zaira Nicole Vásquez De Jesús a quien amo con todo mi corazón.

ROSMERY ESMERALDA PAREDES MONARCA

Dedico este trabajo a mi familia, a mis padres Reina Rosalía Monarca Barahona y José Roberto Paredes Montano, mis hermanas y mis abuelos, por haberme apoyado en cada momento de mi vida, por el cariño y la confianza que depositaron en mí, por las palabras de aliento que mi mamá siempre me ofreció, a Dios todopoderoso por no haberme abandonado durante toda la carrera, por siempre escuchar mis oraciones y por las bendiciones que ha puesto en mi vida hasta el día de hoy.

ALISON BEATRIZ VALLADARES SÁNCHEZ

Dedico este trabajo a Dios por no abandonarme y guiarme, a mis padres Guillermo Valladares, Carmen Sánchez, y a mi esposo Alejandro Batres por ser los principales en motivarme, aconsejarme, por creer en mí, en mis expectativas y por todo su apoyo incondicional.

También agradezco a todas las personas que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos para que el trabajo se realizara con éxito.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	I
INTRODUCCIÓN	III
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. Impacto del COVID-19 en El Salvador	2
1.2.1. Re-apertura económica en El Salvador	4
1.2.2. El impacto del COVID-19 en el sector del turismo	6
1.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	7
1.3.1. Medidas implementadas en El Salvador	8
1.4. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.6. OBJETIVOS	9
1.6.1. Objetivo general	9
1.6.2. Objetivos específicos	9
1.7. MARCO TEÓRICO	10
1.7.1. Antecedentes del coronavirus en la economía	12
1.7.2. Medidas restrictivas que adoptó El Salvador para salvaguardar la vida y salud de los salvadoreños.	13
1.8. GENERALIDADES	26
1.8.1. Turismo en El Salvador vía terrestre y aérea	26
1.8.2. Gasto turístico año 2019 - 2020.	27
1.8.3. Ocupación hotelera año 2019-2020	27
1.8.4. Análisis de la economía de El Salvador según datos estadísticos de FUSADES	28
1.8.5. Sector servicios afectado por la pandemia	30
1.9. MARCO CONCEPTUAL	31
1.10. MARCO LEGAL	37

1.10.1.	Estado de emergencia nacional de la pandemia por COVID-19	37
1.10.2.	Decretos ejecutivos y legislativos emitidos durante la pandemia Covid-19	38
1.10.2.1.	Decretos legislativos	38
1.10.2.2.	Decretos ejecutivos	41
1.11.	HIPÓTESIS DE TRABAJO	38
1.11.1.	Hipótesis	45
1.11.2.	Operacionalización de las variables	46
1.11.3.	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	46
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		48
2.1.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	48
2.2.	ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	48
2.2.1.	Enfoque de la investigación	48
2.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	49
2.3.1.	Investigación descriptiva-estudio de casos	50
2.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACIÓN	51
2.4.1.	Cuestionario	51
2.4.2.	Encuesta	51
2.4.3.	Revisión documental	51
2.5.	SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO	52
2.5.1.	Unidad de análisis	52
2.5.2.	Población	52
2.5.3.	Muestra	52
2.6.	VARIABLES E INDICADORES	52
2.7.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	54
2.8.	ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS DE LA EMPRESA.	55
2.8.1.	Recolección de datos	55
2.8.2.	Captura de datos y organización de la información.	56
2.8.3.	Breve diagnóstico financiero de la empresa hotelera del departamento de San Salvador en El Salvador.	56
2.8.4.	Tabulación de datos (ENCUESTA)	59

2.9.	COMPROBACIÓN DE LOS RESULTADOS	79
2.9.1.	Objetivo general y específicos	79
2.9.2.	Comprobación de hipótesis de trabajo	82
2.9.3.	Variables determinantes	83
	CAPÍTULO III: IMPACTO FINANCIERO POR LA REDUCCIÓN DE LA DEMANDA DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEDICADAS AL SERVICIO DE HOTELES Y ALOJAMIENTO EN EL ÁREA DE SAN SALVADOR.	85
3.1.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS (FINANCIEROS) Y SUBSIGUIENTES	85
3.1.1.	Análisis de las razones financieras	89
3.1.1.1.	Razones de liquidez	89
3.1.1.3.	Razones de administración de activos	91
3.1.1.4.	Medidas de rentabilidad	92
3.1.2.	Análisis horizontal balance general	94
3.1.3.	Análisis horizontal estado de resultados	96
3.1.4.	Análisis vertical balance general	98
3.1.5.	Análisis vertical estado de resultados	100
3.1.6.	Visualización de ingresos percibidos durante los años 2018, 2019 y 2020	101
3.1.7.	Gastos	105
3.1.8.	Carga laboral	106
3.2.	PROPUESTA PARA MINIMIZAR EL IMPACTO FINANCIERO POR LA REDUCCIÓN DE LA DEMANDA DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEDICADAS AL SERVICIO DE HOTELES Y ALOJAMIENTO EN EL ÁREA DE SAN SALVADOR.	108
	CONCLUSIONES	122
	RECOMENDACIONES	123
	BIBLIOGRAFÍA	124
	ANEXOS	128

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ocupación hotelera promedio anual por departamento (enero-diciembre 2019).	29
Figura 2 Ocupación hotelera promedio anual por departamento (enero-diciembre 2020)	31
Figura 3 Actividad económica en Centroamérica a junio de 2020	33
Figura 4 Sectores de la economía y su progreso durante la pandemia	34
Figura 5 Impacto en los resultados de ingreso por ocupación	103
Figura 6 Resultados acumulados a septiembre 2020	104
Figura 7 Gastos incurridos de enero a septiembre 2020	106
Figura 8 Costo por mano de obra	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Participación de llegada de turistas por vía terrestre y vía aérea (2019-2020)	27
Tabla 2. Tiempo de la empresa operando	58
Tabla 3. Servicios ofrecidos	59
Tabla 4. Cese de operaciones, por restricciones interpuestas como medida de prevención.	60
Tabla 5. Impacto financiero durante el cierre de la economía	62
Tabla 6. Efecto financiero causado por COVID-19.	63
Tabla 7. Se preparan estados financieros	64
Tabla 8. Estados financieros preparados por la empresa	65
Tabla 9. Reflejo del impacto financiero al cierre del ejercicio 2020	66
Tabla 10. Políticas administrativas y financieras que facilita la administración	67
Tabla 11. Políticas para el manejo de las finanzas.	68
Tabla 12. Acciones operativas implementadas para enfrentar la contingencia	69
Tabla 13. Apoyo recibido para atender la contingencia por COVID-19	70

Tabla 14. Estaba preparada la empresa para una situación como COVID-19	71
Tabla 15. Perspectiva de crecimiento	72
Tabla 16. Comportamiento de los consumidores del servicio	73
Tabla 17. Acciones previstas en caso de volver a tener un cierre de la economía	74
Tabla 18. Medidas para mantener comunicación con sus clientes y empleados	75
Tabla 19. Como fue el retorno a las actividades	76
Tabla 20. Razones financieras	88
Tabla 21. Análisis horizontal-balance general	94
Tabla 22. Análisis horizontal-estado de resultados	96
Tabla 23. Análisis vertical-balance general	98
Tabla 24. Análisis vertical-estado de resultado	100
Tabla 25. Ventas netas (ingresos por prestación de servicios) 2018, 2019 y 2020	101
Tabla 26. Ingresos percibidos por prestación del servicio de alojamiento 2018, 2019 y 2020	102

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 1. Tiempo de la empresa operando	59
Gráfico 2. Servicios ofrecidos	60
Gráfico 3. Cese de operaciones, por restricciones interpuestas como medida de prevención.	61
Gráfico 4. Impacto financiero durante el cierre de la economía	63
Gráfico 5. Efecto financiero causado por COVID-19.	63
Gráfico 6. Se preparan estados financieros	64
Gráfico 7. Estados financieros preparados por la empresa	65
Gráfico 8. Reflejo del impacto financiero al cierre del ejercicio 2020	67

Gráfico 9. Se cuenta con políticas administrativas y financieras que facilita la administración	67
Gráfico 10. Políticas para el manejo de las finanzas.	68
Gráfico 11. Acciones operativas implementadas para enfrentar la contingencia	69
Gráfico 12. Apoyo recibido para atender la contingencia por COVID-19	70
Gráfico 13. Estaba preparada la empresa para una situación como COVID-19	73
Gráfico 14. Perspectiva de crecimiento	73
Gráfico 15. Comportamiento de los consumidores del servicio	73
Gráfico 16. Acciones previstas en caso de volver a tener un cierre de la economía	74
Gráfico 17. Medidas para mantener comunicación con sus clientes y empleados	75
Gráfico 18. Como fue el retorno a las actividades	76
Gráfico 19. Ventas 2018, 2019 y 2020 (lineal)	101
Gráfico 20. Ingresos 2018, 2019 y 2020	102

RESUMEN EJECUTIVO

El brote del COVID-19 es una potencial amenaza para la estabilidad de la economía a nivel global y el panorama no fue favorable para El Salvador este 2020. El problema de la presente investigación se basa fundamentalmente en los cambios económicos que sufrieron las empresas del sector turismo debido a las restricciones y medidas de bioseguridad impuestas por el Gobierno para reducir el contagio de COVID-19.

El principal objetivo de la investigación es analizar el impacto financiero por la reducción de la demanda de servicios turísticos en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y analizar la situación financiera mediante las razones financieras de la empresa.

Para el análisis financiero se recolectó la información mediante una encuesta dirigida al gerente de la empresa investigada y se solicitaron los estados financieros de los últimos tres años (2018, 2019 y 2020) los cuales fueron obtenidos en el Centro Nacional de Registros (CNR)

A partir de la información recopilada e investigada se efectuó el análisis mediante las razones financieras y la comparación de los Estados Financieros de los años 2018, 2019 y 2020 respectivamente cuyos resultados obtenidos nos arrojó una disminución directa en los ingresos globales alcanzando un acumulado de \$2,874,222.00 en 2020 contra un año anterior de \$9,873,636.004 haciendo una desviación negativa de -\$6,999,414.00 lo cual es un equivalente al 71% menos en las ventas anuales y por efecto consecuente una liquidez no apropiada para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo, obteniendo

un margen de utilidad del 21% durante el año 2020 llevando a la empresa a recurrir a préstamos a los socios de la empresa para poder cumplir con las obligaciones a corto plazo y aumentando los niveles de endeudamiento.

Dada la disminución de ingresos por el cierre total de la economía, en los meses de marzo y septiembre del año 2020 hubo necesidad de hacer un recorte de personal afectando los resultados con la porción que no estaba cubierta según el pasivo laboral tomando de base el actuarial del cierre de 2019.

En relación con la apertura del sector turismo, ha sido uno de los últimos sectores en activarse por los riesgos que implica. No obstante, juega un papel fundamental en la recuperación económica y conlleva beneficios en salud, siempre y cuando se tomen las medidas adecuadas en el marco de esta pandemia.

Las conclusiones a las que se llegó en la investigación fueron que el impacto económico por el efecto del COVID-19 se vio reflejado directamente en los ingresos y en la liquidez para hacer frente a las obligaciones tanto de corto plazo como de largo plazo.

Por lo que se recomienda que las empresas en general tomen medidas que permitan actuar con anticipación a cualquier tipo de emergencia, creando un fondo de emergencia para poder hacerle frente a las obligaciones con terceros adquiridas por las empresas.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como propósito principal el análisis del impacto financiero por la reducción de la demanda de servicios turísticos en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamiento en el área de San Salvador. El problema de investigación se basa fundamentalmente en los cambios económicos que sufrieron las empresas del sector turismo debido a las restricciones y medidas de bioseguridad impuestas por el Gobierno para reducir el contagio de COVID-19. Algunas de las medidas restrictivas con respecto a la movilidad de las personas ocasionaron un alto porcentaje en la reducción de la demanda en el sector hotelero y por ende la disminución de sus ingresos. se analizará el entorno cualitativo de empresas hoteleras, en el entorno cualitativo se optó por la realización de encuestas online, dirigidas a cinco hoteles en el área de San Salvador. Además, se realizó un diagnóstico financiero en el cual se recolectaron estados financieros y balances generales de los últimos tres años de una empresa hotelera en particular. A partir de la información recopilada se efectuó el diagnóstico mediante las razones financieras. Por consiguiente, los resultados de este proceso investigativo ayudarán a conocer y comprender el panorama financiero de las empresas en el sector hotelero del área de San Salvador.

Finalmente, este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema y el marco teórico. En el marco teórico se muestran antecedentes relacionados con el impacto financiero en el sector turismo por la pandemia COVID-19. La apertura económica en El Salvador, el impacto de COVID-19 en el sector turismo según la Organización Internacional del

Trabajo (OIT). En el marco legal se incluyeron las leyes y decretos que dieron lugar a las medidas de contingencia para detener la propagación del COVID-19. Luego se encuentra la caracterización del problema, formulación del problema, en la cual se presentan las causas que lo originaron, se detallan los objetivos, hipótesis y por último las variables de la investigación.

En el capítulo II, se presenta la metodología de la investigación, se aborda el tipo y enfoque de la investigación, se utilizó el enfoque cualitativo, los instrumentos que se utilizaron para recopilar información fue la encuesta online y el diagnóstico financiero mediante razones financieras, análisis horizontal y vertical a una empresa hotelera en particular. Tales indicadores presentan la situación o panorama financiero que vivieron algunas de las empresas en el sector turismo en el área de San Salvador.

En el capítulo III, contiene la Propuesta de solución para el crecimiento en la demanda de servicios turísticos en pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de hoteles y alojamiento en el área de San Salvador, conclusiones y recomendaciones.

Adicionalmente se incorporan Anexos que complementan la información presentada en el informe de investigación

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El brote del COVID-19 es una potencial amenaza para la estabilidad de la economía a nivel global y el panorama no fue favorable para El Salvador este 2020. Según estimaciones del estudio económico de América Latina y el Caribe. Las medidas de contención sanitaria relacionadas por el virus COVID-19, ocasionaron una fuerte contracción del Producto Interno Bruto (PIB) de 7.9% en términos reales contra un 2.6% en el año 2019. De acuerdo con este informe fue la tercera caída más acentuada desde los primeros años de la guerra civil. Debido a ello la pérdida de empleo aumentó, los ingresos de los hogares se redujeron, al igual que en las empresas, la demanda interna y externa se contrajo, el dinamismo de las remesas disminuyó. La economía salvadoreña se había desplomado.¹

El gobierno proporcionó una serie de medidas para mitigar el impacto generado por el COVID-19 en la economía de las familias salvadoreñas.² De manera general las empresas dentro de los distintos sectores de la economía se vieron afectados directamente, pero “El turismo fue el sector más duramente golpeado por esta crisis porque los países cerraron sus fronteras y la gente se quedó en casa”, declaró el secretario general de la Organización Mundial del Turismo, Zurab Pololikashvili.

¹ Comisión Económica para América Latina y el Caribe, [CEPAL]. (2020). “*Estudio Económico de América Latina y el Caribe*”.

² Organización Internacional del Trabajo, [OIT]. (2020). “*Nota informativa sectorial de la OIT: La COVID-19 y el sector de la salud*”.

El turismo ha sido una de las principales fuentes de ingresos para la economía de muchos países no siendo la excepción en El Salvador por lo que los efectos producidos por el coronavirus en el sector han significado la disminución en los ingresos, el desempleo y hasta el cierre total o parcial de las empresas dedicadas al sector turístico

1.2. Impacto del COVID-19 en El Salvador

Con el avance del COVID-19 a nivel mundial, el Gobierno de El Salvador tomó medidas de prevención fue así como a partir del día 11 de marzo de 2020 inicio y decreto cuarentena domiciliar a nivel nacional durante 30 días suspendiendo durante ese tiempo las actividades laborales y académicas a nivel nacional con el fin de evitar aglomeraciones así mismo el 14 de marzo también se prohibió el ingreso de vuelos comerciales al país y para el 17 de marzo se cerraron las fronteras terrestres y el control de puntos de ingreso no oficiales

Otra de las medidas implementadas fue la de prohibir el ingreso de turistas procedentes de China y de otros países como Italia, Corea del Sur, España, Alemania e Irán ya que eran países en donde se reportaban con altos índices de contagiados

A pesar de todas las acciones preventivas realizadas para disminuir el riesgo de transmisión y evitar la propagación del virus COVID-19 en el territorio de El Salvador el día 18 de marzo se identificó el primer caso positivo de COVID-19 quien era un salvadoreño procedente del extranjero el cual fue registrado en el municipio de Metapán,

al occidente del país.³

Con las medidas implementadas por el Gobierno las cuales el objetivo principal fue la de resguardar la salud de la población salvadoreña no se puede dejar a un lado los efectos negativos como el crecimiento económico y financieros del país de acuerdo al Banco Mundial⁴ (2020) realizó una encuesta empresarial para conocer el impacto del COVID-19. Los resultados en las empresas entrevistadas señalan que la disminución de las ventas les afectó al 85.3% de los negocios, siendo los resultados muy similares por tamaño; las pequeñas fue un poco más 86.1% y las grandes menos, 83.0%; y por sectores fueron muy parecidas, industria 86.4% y servicio levemente menor 84.9%; esto denota la fuerza de la caída en la demanda que golpeó bastante parejo a todos los sectores. Al consultar a las firmas, en qué porcentaje les había afectado la caída en la liquidez, el impacto fue mayor para las pequeñas, 83.6% y medianas 83.5%; mientras que a las grandes fue menor 74.2%. Sobre las empresas que se retrasaron en los pagos a instituciones financieras, las más afectadas fueron las pequeñas, 32.7%, mientras que fue menor en las grandes, 6.4%. Similar resultado se observa, cuando se les consultó si esperaban caer en mora; casi la mitad de las pequeñas (48.6%), y las grandes más bajo (16.0%).

Uno de los sectores económicos más golpeados por dichos efectos son las empresas Hoteleras debido a la poca afluencia de las personas en las diferentes zonas turísticas del

³ Cuellar E., Castillo A., Khachatryan A., Navarrete A. y Quintanilla F., *“Efectos de la emergencia por COVID-19 en el sector turismo salvadoreño: regresión económica y retos para la recuperación”*. Universidad Francisco Gavidia [UFG]. (2020).

⁴ Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social, [FUSADES]. (2020). *“Informe de la coyuntura económica”*.

país afectando directamente los ingresos brutos y el flujo de efectivo de las operaciones diarias.⁵

Los países adoptaron medidas para evitar una propagación masiva del COVID-19, a raíz de ello el arribo de turistas internacionales cayó a más del 50% en el periodo de marzo 2020 y a partir de abril 2020 a un 100% por el cierre total de los aeropuertos, puertos y pasos fronterizos, por lo que el tránsito de turistas, tanto internacionales como nacionales se disminuyen a cero por las medidas implementadas de cada país.

Las aperturas económicas se realizaron de manera gradual enfocada a ciertos mercados y productos de primera necesidad dependiendo de la evolución que se tiene del COVID-19, el alto o bajo porcentaje generado por contagios, y el efectivo control de la pandemia, la apertura la economía por escalas se debe realizar siempre y cuando se tenga un plan claro para evitar el repunte de los contagios ya que no habrá una apertura económica sin que afecte la curva de contagios.

1.2.1. Re-apertura económica en El Salvador

La apertura económica inició en su primera fase el 29 de julio de 2020 obteniendo un impacto positivo en la actividad productiva deteniendo la caída económica en los diferentes sectores económicos.

Según datos de La Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social

⁵ Cuellar E., Castillo A., Khachatryan A., Navarrete A. y Quintanilla F., *“Efectos de la emergencia por COVID-19 en el sector turismo salvadoreño: regresión económica y retos para la recuperación”*. Universidad Francisco Gavidia [UFG]. (2020).

(FUSADES)⁶ en su informe de coyuntura económica el indicador de ventas mensual de FUSADES muestra que bajó a -59.1 en agosto 2020 siendo menos negativo que mayo, cuando registró la mayor caída -86.3; también las exportaciones se recuperaron a US\$465.1 millones en julio, mientras que en mayo fue su peor caída US\$220.7 millones con estos datos colocan al país con un deficiente crecimiento económico.

Así mismo El Salvador presentó medidas en el sector financiero para mitigar el impacto del COVID-19 las cuales fueron creadas con el fin de apoyar la liquidez de la economía, el crédito a los sectores, y mantener la calificación de riesgo.⁷

- Apoyo temporal a deudores con problemas de pago por COVID-19

Permite que las entidades financieras apoyen a las empresas o personas afectadas directa o indirectamente para que puedan reestructurar, consolidar o refinanciar para que conserven sus categorías crediticias y no tener castigos.

- Incentivo temporal para el otorgamiento de créditos

El BCR aprobó una norma que establece un descuento de 25% en el requerimiento de la reserva de liquidez para varios sectores productivos y adquisición de vivienda, el cual duraría seis meses.

- Reducción de las reservas bancarias

⁶ Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social [FUSADES]. “*Análisis Económico*”, pág. 78-80.

⁷ Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social [FUSADES].” *Análisis Económico*”, pág. 79-80.

Permite un aumento sustancial de la liquidez de los bancos; con dichos recursos pueden prestar más al sector privado o invertir en títulos de gobierno, contando con mayores recursos para hacerle frente a los efectos post pandemia.

1.2.2. El impacto del COVID-19 en el sector del turismo

Con la llegada de la pandemia a territorio salvadoreño y con las medidas implementadas por el Gobierno uno de los sectores que ha sido más vulnerable y afectado a nivel económico es el sector turístico debido al cierre de fronteras, aeropuertos, prohibición de vida nocturna y esparcimiento así como la restricción en la movilidad de personas dentro de todas las zonas turísticas del país afectando directamente los ingresos y la liquidez provocando recorte de personal, aumento de la pobreza, desigualdad social y en algunos casos hasta el cierre total o parcial de las empresas.

La actividad turística, una de las bases fundamentales en el crecimiento económico del país, encontrándose en una etapa incierta con respecto a su apertura, debido a que el turismo, fue una de las primeras actividades restringidas y a su vez, una de las últimas en reabrir sus puertas. Es por ello que se estima que la pandemia por COVID-19 genere en territorio salvadoreño un retroceso aproximado de 10 a 15 años por el impacto generado en la industria turística.

El Gobierno de El Salvador prevé que el país pierde unos US \$1.145 millones en divisas por la caída del turismo internacional a raíz de la pandemia del coronavirus, según afirmó la ministra de Turismo Nacional, Morena Valdéz.

1.3.ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Los economistas y las instituciones económicas globales dialogan sobre cuál será el comportamiento del PIB. Hablan de una V (efecto revote), U (recuperación lenta), L (caída y estancamiento), o I (caída libre). Ni en la Gran Depresión iniciada en 1929, ni en la Segunda Guerra Mundial; la mayor parte de la actividad económica cerró como ha sucedido en China, Estados Unidos, Europa y América Latina. El mundo enfrenta la primera gran depresión del Siglo XXI.⁸

Se deben tomar las medidas necesarias para evitar el contagio de un número de personas que sobrepase las capacidades de las instituciones sanitarias, poniendo especial atención en las personas mayores y personal de salud, que han demostrado ser los más vulnerables.⁹ La OMS y otros expertos estiman que entre el 40 y 60% de la población mundial se contagiará con el virus.

Es importante entender que los virus han existido y seguirán existiendo en sus reservorios naturales. El coronavirus Sars-CoV-2, es el séptimo coronavirus que ha infectado a humanos.¹⁰ Las variaciones en el comportamiento y actividades humanas diversas, el consumo de animales salvajes, la venta de animales salvajes vivos y muertos en el mismo mercado, la urbanización de zonas rurales y el contacto directo con animales (huéspedes naturales de estos virus), es en parte la causa de estos brotes.

⁸ Fernández, J., (06 de abril del 2020). “Economía en tiempos de pandemia”.

⁹ Rothan H., Byrareddy S. (2020). “La epidemiología y la patogenia del brote de la enfermedad por coronavirus (COVID-19)”, Autoinmune.

¹⁰ Zhou, P., Yang, X.-L., Wang, X., et al. (2020). “Un brote de neumonía asociado a un nuevo coronavirus de probable origen murciélago”. *Naturaleza* 579, 270-273 (2020).
<https://doi.org/10.1038/s41586-020-2012-7>.

1.3.1. Medidas implementadas en El Salvador

El Salvador no es la excepción en la afectación por la pandemia, por lo que se declaró estado de emergencia desde el 11 de marzo del 2020 para todo el territorio nacional, donde se restringe el libre ingreso de extranjeros, ordenando el cierre de todas las fronteras a nivel nacional. Así mismo, el día 22 de marzo del 2020 el presidente de la república decretó cuarentena domiciliar obligatoria para todos los salvadoreños por los siguientes 30 días seguidos de otras medidas, para evitar el avance de la pandemia COVID-19, dejando suspendidas todas las actividades comerciales que no fueran vitales para la población y cerrando establecimientos de recreación y turismo hasta nuevo aviso.

1.4.CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

El COVID-19 ha creado incertidumbre con respecto al entorno financiero actual de los diferentes sectores económicos del país en especial al sector turístico a medida que el impacto COVID-19 se vuelve más permanente, es importante que las empresas sean proactivas en la evaluación de su capacidad para resistir al impacto económico e identificar las opciones que tienen para identificar y responder a las oportunidades potenciales. Es importante conocer el impacto financiero del sector turismo en específico las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamiento del área de San Salvador.

1.5.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En qué medida la contracción de la demanda turística a raíz de cumplir con las restricciones obligatorias impuestas por el gobierno para mitigar la pandemia provocó una

reducción de ingresos en el sector hotelero provocando un alto impacto en los estados financieros de las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamiento del área de San Salvador?

1.6.OBJETIVOS

1.6.1. Objetivo general

Analizar el impacto financiero por la reducción de la demanda de servicios turísticos en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamiento en el área de San Salvador.

1.6.2. Objetivos específicos

- Recolectar información pertinente para el desarrollo de la investigación, utilizando herramientas que nos faciliten la obtención de datos.
- Medir el impacto económico que ha ocasionado el cierre temporal en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamiento del área de San Salvador tomando como punto de referencia un caso en particular.
- Analizar si los costos que las pequeñas y medianas empresas que se dedican al servicio de Hoteles y Alojamiento sufrieron consecuencias a causa de la reducción de la demanda del servicio, tomando como referencia un caso en particular.
- Calcular las razones financieras de la empresa hotelera que fue tomada como caso particular, con el fin de determinar estrategias que contribuyan al crecimiento de la demanda de las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamiento del área de San Salvador.

1.7. MARCO TEÓRICO

El turismo se desglosa de características sociales, culturales y económicos relacionados con el conjunto de acciones realizadas por las personas durante sus viajes a diferentes lugares distintos al de su medio habitual, con propósitos de descanso, relajamiento, negocios u otros. Los turistas o excursionistas, se pueden denominar viajeros, pueden ser residentes o no residentes. Organización Mundial del Turismo. (2008). “Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo”.

Para el año de 1924 se desarrollaron los primeros indicios para la creación de instituciones que velaron por el progreso del turismo en El Salvador. Ministerio de Turismo. (2016). “Instrumento para el Desarrollo Local en El Salvador”.

El crecimiento económico y social a través del tiempo fue primordial, ya que permitió la explotación de la riqueza natural, cultural o históricos de esta forma El Salvador logró establecer relaciones de comercio con el fin de incrementar los ingresos que se obtienen por ese medio.

Los esfuerzos para posicionar al país se han convertido a lo largo de los años en resultados favorables, posicionándolo cada vez más como uno de los destinos más atractivos y seguros para visitar, obteniendo altos porcentajes en cuanto a la demanda de servicios turísticos.

Según informe mensual del comportamiento del turismo presentado por la corporación salvadoreña de turismo y publicado en el portal nacional de transparencia el 25 de febrero de 2021. En el mes de enero del 2020, el turismo de El Salvador obtuvo un incremento

positivo del 14.7% en las divisas; es decir, el gasto de los visitantes durante su estancia en el país alcanzó los \$169.3 millones, un 9.5% más de los ingresos reportados en el mismo período en 2019.

La ministra de Turismo destacó que gran parte de este incremento se debe al trabajo en equipo por parte del gabinete turístico para potenciar destinos salvadoreños, a los dos campeonatos internacionales de surf en noviembre 2019. También se debe a la reducción de la alerta de viaje de Estados Unidos hacia El Salvador y a los cambios del clima de seguridad del país, entre otros.¹¹

La economía seguía creciendo en El Salvador, hasta que en marzo del año 2020. El país tuvo que enfrentar una fuerte emergencia sanitaria, la cual planteó ser un problema económico y de salud. cómo es de esperarse el tema de salud fue totalmente impostergable, pero el asunto económico también. Lo cual proyectó ser un gran reto a nivel mundial, el poder salvaguardar la vida y salud de los salvadoreños al igual que incentivar e incrementar la economía y proteger que el país entre en recesión o en crisis económica.

¹¹ Corporación Salvadoreña del Turismo [CORSATUR]. (2019). *“Informe Estadístico de Turismo”*.

1.7.1. Antecedentes del coronavirus en la economía

Definición del coronavirus según la Organización Mundial de la Salud (OMS)

La enfermedad por coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. Los síntomas más habituales en este virus son la fiebre, tos seca, cansancio, pérdida del gusto, congestión nasal, dificultad al respirar, entre otros.¹²

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS)

“Los coronavirus (CoV) son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV)”.¹³

El nuevo coronavirus (CoV) es una nueva cepa de coronavirus que no se había identificado previamente en el ser humano. También se conoce con el nombre de 2019-nCoV o COVID-19, no se había detectado hasta que se notificó el brote en Wuhan, (República Popular China), el 31 de diciembre de 2019.

Fue hasta el 30 de enero que debido a los altos índice de contagios la Organización Mundial de la Salud OMS declaró al virus COVID-19 una emergencia internacional de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020” (OMS, 2020).¹⁴

¹² Organización Mundial de la Salud [OMS], “*Coronavirus*”, Artículo, [who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1](https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1).

¹³ Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud [OPS/OMS], “*Coronavirus*”, Artículo, paho.org/temas/coronavirus.

¹⁴ Organización Panamericana de la Salud [OPS/OMS], “*Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)*”, Artículo, paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19.

Finalmente, el 11 de marzo de 2020. El director general de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el doctor Tedros Ghebreyesus oficialmente anunció que la nueva enfermedad causada por el coronavirus 2019, se caracterizaba como una pandemia.¹⁵

La población a nivel mundial tuvo que aprender a adaptarse a las nuevas medidas de bioseguridad, confinamiento y distanciamiento social, para disminuir los contagios e índice de mortalidad por el virus.

1.7.2. Medidas restrictivas que adoptó El Salvador para salvaguardar la vida y salud de los salvadoreños.

Para salvaguardar la vida y salud de la población salvadoreña, el gobierno declaró estado de emergencia según decreto N°12, Tomo N°426, Diario Oficial, Ciudad de San Salvador, 11 de marzo de 2020.

En tal decreto se estipularon los siguientes puntos:

Primeramente, se declaró estado de emergencia en todo el territorio nacional, donde el personal del sistema nacional, protección civil, prevención y mitigación de riesgo entre otras entidades brindaron colaboración para la atención y control de la pandemia COVID-19. (Art 1 Y Art.2), Decreto 12, Diario Oficial, San Salvador 11 de marzo de 2020, Pág. 10.

En el segundo inciso del Art 2 nos dice que la población estaría obligada a colaborar y acatar las disposiciones que dicten las autoridades, de no hacerlo habría consecuencias

¹⁵ Organización Panamericana de la Salud [OPS/OMS], “Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)”, Artículo, paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19.

penales, civiles y administrativas pertinentes. Art.2, Decreto 12, Diario Oficial, San Salvador 11 de marzo de 2020, Pág. 11.

En el Art 3 del decreto anterior nos habla sobre la estabilidad laboral. Se les protegió a los trabajadores del descuento salarial y del despido, garantía que empezó desde que se ordenó la cuarentena obligatoria. También se mencionó que cuarentenas ordenadas por Epidemia de COVID -19 serían tratadas como incapacidades temporales por enfermedad común. En la cual el Seguro Social estaría obligado a cubrir la totalidad del subsidio diario por incapacidad del trabajador o trabajadora con cuarentena. Art.3, Decreto 12, Diario Oficial, San Salvador 11 de marzo de 2020, Pág. 11.

También se suspendieron labores académicas del sistema educativo Nacional y privado. Art.5, Decreto 12, Diario Oficial, San Salvador 11 de marzo de 2020, Pág. 11.

En el Decreto N°13, se abordaron las medidas sobre el ingreso de salvadoreños, extranjeros y personas Diplomáticas. Decreto N°13, Diario Oficial, San Salvador 11 de marzo de 2020.

El ingreso de personas salvadoreñas que estuvieren en el extranjero y deseaban retornar a El Salvador ya sea por situación de vulnerabilidad u otra índole, se les permitió regresar al país, siempre y cuando se hicieran pruebas de laboratorio y/o cuarentena. Art.2, Decreto 13, Diario Oficial, San Salvador 11 de marzo de 2020, Pág. 15.

La Dirección de Migración decretó la prohibición del ingreso a todo extranjero que no sea diplomático a territorio salvadoreño. Art.4, Decreto 13, Diario Oficial, San Salvador 11 de marzo de 2020, Pág. 15.

En el siguiente decreto se declaró cuarentena nacional, además de detallarse aquellas personas e instituciones que podían ofrecer sus servicios a la población salvadoreña durante el confinamiento.

Decreto N°12 "Medidas Extraordinarias de Prevención y Contención para declarar el territorio nacional como zona sujeta a control sanitario, a fin de contener la pandemia COVID -19, Diario Oficial, San Salvador, 21 de marzo de 2020.

El territorio salvadoreño, se declaró como zona sujeta a control sanitario, se plantearon una serie de medidas extraordinarias para la prevención de la propagación, por ende, se decretó cuarentena nacional. Según Art.1, Decreto N°12."Medidas Extraordinarias de Prevención y Contención para declarar el territorio nacional como zona sujeta a control sanitario, a fin de contener la pandemia COVID -19, Diario Oficial, San Salvador, 21 de marzo de 2020.Pág 4.

Ninguna persona tenía permitido circular ni reunirse en territorio salvadoreño, salvo las excepciones que se mencionan en el Art.3, Decreto N°12."Medidas Extraordinarias de Prevención y Contención para declarar el territorio nacional como zona sujeta a control sanitario, a fin de contener la pandemia COVID -19, Diario Oficial, San Salvador, 21 de marzo de 2020. Pág. 6 y 7.

Excepciones a la cuarentena.

- Las personas que necesitaban adquirir alimentos, bebidas, productos farmacéuticos, tratamientos médicos. o también personas que deban acudir a centros asistenciales, mercados o supermercados, farmacias, centro hospitalario o

clínicas, personas que laboren en establecimientos autorizados por el presente decreto como los siguientes establecimientos vitales para la población.

- Servicios de la industria textil bienes y servicios que pueden utilizarse en materia de salud o que brinden subsistencia en la emergencia.
- Servicios de call center cuyo fin sea venta y distribución de alimentos a domicilio, atención a líneas aéreas, servicios de electricidad, telecomunicaciones, servicios bancarios y médicos.
- Servicios de seguridad para los establecimientos que están autorizados
- Servicio de distribución de agua potable pública y privada, servicios de mantenimiento, servicios postales, correos, servicios funerarios.
- Servicio de mantenimiento aeronáutico y similares.
- Agricultura y ganadería, apicultura, pesca, agroindustria,
- Servicios de salud y laboratorios públicos o privados.

Las actividades que tenían autorización para operar normalmente tuvieron que establecer las medidas necesarias para prevenir que sus empleados sean contagiados. Art.3, Decreto N°12, Diario Oficial, San Salvador, 21 de marzo de 2020. Pág. 6 y 7.

El confinamiento que tuvo que enfrentar la población salvadoreña por la pandemia, bajo los niveles de la producción, la demanda, la economía nacional se vino abajo, el producto interno bruto cayó en 7.9% según datos del Banco Nacional de Reserva.¹⁶

Tales medidas mencionadas anteriormente bajaron los índices de contagios y

¹⁶ Banco Mundial, 2020, “El Salvador: panorama general”, bancomundial.org/es/country/elsalvador/overview.

mortalidad causadas por Covid-19, pero a su vez perjudicó la economía de algunas empresas del sector servicio y turismo al tener que cerrar sus establecimientos.

Reapertura económica en El Salvador

Después del confinamiento y sus prórrogas, finalmente el 16 de junio del 2020, El Salvador inició las primeras fases de una reapertura “progresiva, gradual y controlada”, según informó el presidente de la república de El Salvador en cadena nacional. Además, comunicó que para él ya no es posible mantener una cuarentena obligatoria porque no contaba con la capacidad política para hacerlo.¹⁷

El Gobierno planteó cinco fases de reapertura a partir del 29 de julio de 2020 hasta el 04 de octubre de 2020.

La ministra de economía informó que se propusieron cinco fases las cuales comenzaron desde el 29 de julio del 2020, la primera etapa; la segunda inició el 20 de agosto del 2020; la tercera fase el 04 de septiembre del 2020; la cuarta el 19 de septiembre del 2020; y la quinta que es la última en donde se abre toda la actividad comercial el 04 de octubre del 2020. A continuación, se detalla cada una de las fases:

➤ **Fase 1. (29 de julio del 2020).**

Comienza el sector textil y confección. Talleres y reparación de vehículos y maquinaria. Comercio de productos en línea y vía telefónica con entrega a domicilio. Servicios médicos, odontológicos y auditivos, previa cita. Peluquerías

¹⁷ Velásquez, E., Beltrán, J., Jurado, V., 2020, “*Reapertura económica inicia el 16 de junio en El Salvador*”, Periódico digital elsalvador.com. <https://www.elsalvador.com/noticias/nacional/nayib-bukele-cuarentena-coronavirus/723690/2020/>

y barberías con cita.

➤ **Fase 2. (20 de agosto del 2020).**

Artesanías, audiovisuales, industria del calzado y cosméticos. Restaurantes y cafeterías con protocolos de saneamiento. Transporte público.

➤ **Fase 3. (04 de septiembre del 2020).**

Comercio al mayor. Gimnasios y actividades al aire libre, iglesias y lugares de culto.

➤ **Fase 4. (19 de septiembre del 2020)**

Se abre el turismo interno e internacional también el Aeropuerto Internacional de Comalapa. Actividades culturales, museos y salas de exposiciones.

➤ **Fase 5 (04 octubre del 2020).**

Se reapertura toda la actividad económica, exceptuando el sector educativo.

La reanudación del sector educativo se dio hasta el 1 de enero del año 2021, la ministra de Educación Carla Hanania de Varela, comunicó, a través de su cuenta oficial de Twitter, que para este 2021 se reanudarán las clases de forma semipresencial. "La modalidad de enseñanza será semipresencial por medio de las cuatro plataformas: radio, televisión, guías escolares y Google Classroom", indicó" (LA PRENSA GRÁFICA, 2021).

En fechas posteriores las autoridades de educación determinaron que la vuelta a las clases en El Salvador se haría a partir del 6 de abril del 2021, de forma semipresencial, es decir los padres tienen la opción de mandar a sus hijos o no a las aulas y además mencionaron la implementación de un plan el cual deberían de poner en marcha los centros educativos para mantener la seguridad tanto de los docentes como de los

estudiantes.

La ministra de educación Carla de Varela señaló que la guía para el retorno seguro de estudiantes, docentes y personal administrativo está dentro del protocolo denominado "La Alegría de Regresar a la Escuela" que será entregado a cada centro educativo. "Este proceso es gradual, opcional y semipresencial (...) nadie está obligado a mandar a sus hijos", indicó la titular.

“El Ministerio de Educación inició con los preparativos para el retorno a las actividades educativas en los centros educativos. Para ello, diseñó el Plan La Alegría de Regresar a la Escuela, una apuesta para la progresiva recuperación de la dinámica escolar, previendo múltiples estrategias de atención de estudiantes desde la perspectiva de la educación multimodal, que incluye la atención presencial, semipresencial y no presencial, así como los diferentes protocolos que se han de implementar para asegurar ambientes seguros y saludables propicios para el aprendizaje.

Para la implementación del plan se consideraron las siguientes etapas, previo al reinicio del año escolar, el 6 de abril de 2021:

- Diagnóstico, mantenimiento básico de las instituciones educativas, incluye limpieza y saneamiento.
- Planificación y gestión educativa.
- Atención psicosocial y generación de convivencia.
- Continuidad educativa. Orientaciones para atender una sección, niveles y

modalidades de atención. Igualmente, se contemplan los protocolos y medidas para el saneamiento, seguridad y prevención del COVID-19.

En el ámbito de la educación una de las estrategias más destacadas para el retorno a las actividades educativas semipresenciales fue la vacunación contra el COVID-19 para todo el personal docente y administrativo del sistema educativo público y privado desde Educación Inicial hasta Educación Superior.

La inmunización del sector educativo del país vuelve a ser un modelo para toda la región y para Latinoamérica. Mientras otros países no cuentan con un plan de vacunación para los maestros, en El Salvador sí se priorizaron las dosis y la vacunación de todos los maestros y administrativos contra el COVID-19. Solo en la primera dosis se vacunaron más del 90% del personal de los centros educativos públicos y privados.” (MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 2021).

En relación con la apertura del sector turismo, ha sido uno de los últimos sectores en activarse por los riesgos que implica. No obstante, juega un papel fundamental en la recuperación económica y conlleva beneficios en salud, siempre y cuando se tomen las medidas adecuadas en el marco de esta pandemia.

En la actualidad los médicos están entendiendo mejor la enfermedad, se tienen mejores prescripciones para tratarla, y las primeras vacunas están siendo aprobadas para campañas mundiales de vacunación, con la esperanza que a finales de 2021 se vea la luz al final del túnel de la pandemia, y poco a poco las personas y los países comiencen una “nueva normalidad”.

Según un informe de la (OPS/OMS) - Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud. El 2021 es el año de la vacunación contra el virus que causa el COVID-19, y está lleno de múltiples retos logísticos para hacer llegar la vacuna a la mayor cantidad de personas que sea posible. También será un año de reformas sociales y económicas que definirán esa nueva normalidad.

De acuerdo con la nota informativa de UNICEF (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia). El 11 de marzo de 2021, El Salvador recibió sus primeras treinta y tres mil, seiscientas dosis de vacunas contra el COVID-19, a través del Mecanismo COVAX, un esfuerzo global entre la Coalición para la Promoción de Innovaciones en pro de la Preparación ante las Epidemias (CEPI), la Alianza Mundial para las Vacunas e Inmunización, Unicef, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Las entregas de las primeras vacunas contra los efectos del COVID-19 están dando esperanzas a la población salvadoreña. Se espera que esta distribución se pueda realizar equitativamente mundialmente. El Salvador espera que más vacunas arriben sucesivamente durante 2021, la cual forma parte de una de las primeras fases de dosis. Según la OPS (la Organización Panamericana de la Salud).¹⁸

El ministro de salud de El Salvador - Francisco Alabi Manifestó que:

“La llegada de estas dosis posiciona a El Salvador para que se continúe con la estrategia

¹⁸ El Fondo de las Naciones Unidas Para la Infancia [UNICEF]. (2021). *“Informe de vacunación contra el COVID-19 a través del mecanismo COVAX”*.

de vacunación y así proteger a la población del COVID-19”

“Hasta que la vacunación esté ampliamente extendida entre la población, las medidas básicas de salud pública siguen siendo la base de la respuesta a la pandemia. Para las autoridades de salud pública, esto significa continuar con la realización de pruebas de detección, seguimiento de contactos, aislamiento, cuarentena asistida y atención de calidad. Y para las personas, significa seguir practicando el distanciamiento físico, la higiene de las manos, el uso de mascarillas, la ventilación de los espacios y evitar las aglomeraciones”.¹⁹

El 7 de febrero del 2021. El presidente de la República de El Salvador Nayib Bukele, por medio de un comunicado informó a la población salvadoreña, como se procederá con el proceso de vacunación contra el COVID-19.

El orden de vacunación se detalla de la siguiente manera:

- Primera línea: Personal médico y administrativo del sector salud, tanto público como privado.
- Personal de seguridad pública y el ejército.
- Personal docente y administrativo de institutos, colegios y universidades.
- Periodistas.

Vacunación según rango de edad comenzando por:

- Población salvadoreña mayor a 60 años.

¹⁹ Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud [OPS/OMS], “*El Salvador recibe las primeras vacunas COVID-19 a través del Mecanismo COVAX*”. <https://paho.org>.

- Población Salvadoreña mayor a 50 años y así sucesivamente.

(Se mantienen activas para sacar su cita todas las personas de las fases anteriores).²⁰

Para un mejor control se habilitaron citas en línea en el siguiente sitio web: Consulta Vacuna (vacunacioncovid19.gob.sv) Además se cuenta con 3 centros de autoservicio (San salvador, Santa Ana y San Miguel), Además de los 160 centros de distribución en todo el territorio nacional.²¹

La emergencia sanitaria que enfrentó el país presentó retos económicos y sociales que se manifiestan a escala mundial. El impacto de la pandemia y la recesión no ha sido igualitario, la enfermedad es más fuerte y letal para las personas mayores, también para aquellos que padecen precondiciones o antecedentes de enfermedades crónicas como las personas que sufren de problemas cardíacos, pulmonares, obesidad, diabetes, cáncer entre otras enfermedades que los vuelve más vulnerables.

El impacto de la pandemia en términos sociales y económicos.

La emergencia sanitaria que enfrentó el país presentó retos económicos y sociales que se manifiestan a escala mundial. El impacto de la pandemia y la recesión no ha sido igualitario, la enfermedad es más fuerte y letal para las personas mayores, también para aquellos que padecen precondiciones o antecedentes de enfermedades crónicas como las personas que sufren de problemas cardíacos, pulmonares, obesidad, diabetes, cáncer entre

²⁰ Romero, C. “El Salvador inicia vacunación a docentes y organiza cómo llegar a la población adulta mayor”, salud con lupa, 2021. <https://saludconlupa.com/noticias/el-salvador-inicia-vacunacion-a-docentes-y-organiza-como-llegar-a-la-poblacion-adulta-mayor/>

²¹Ibid.

otras enfermedades que los vuelve más vulnerables.

Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El desempleo de las personas jóvenes duplicó la tasa de desempleo nacional, frente a una recesión económica, estas personas enfrentarán más dificultades para encontrar un posible empleo. El índice de desempleo en El Salvador fue de 6.3% en el año 2019, y se pronosticó un aumento significativo para el año 2020. También destacó que las medidas de contención sanitaria interrumpieron las cadenas de suministros, disminución en el consumo, baja en las remesas internacionales y exportaciones, resultado de la reducción en la actividad económica, esto impactó negativamente la economía salvadoreña y generó aumento de la pobreza en El Salvador. Organización Internacional de Trabajo (OIT) “COVID-19 y el Mundo del Trabajo: Punto de partida, respuesta y desafíos en El Salvador” (2020).²²

Según nota informativa de El Mundo.sv de fecha 7 de Diciembre del 2020, “hoteles de El Salvador se encuentran en riesgo de quiebra, a raíz de la propagación del COVID-19 y las restricciones que decretaron con respecto a la movilidad de las personas, el sector hotelero del país advierte que de no aplicarse un plan de rescate financiero existe riesgo”.²³

El sector turismo enfrentó un fuerte impacto en su economía, al ser uno de los primeros sectores en cerrar sus actividades turísticas y de servicios hoteleros durante la pandemia. Aunque algunos hoteles trabajaron con el gobierno como centros de contención del COVID-19, donde se hospedaron las personas que ingresaron al país durante la cuarentena

²² Organización Internacional del Trabajo, [OIT]. (2020). “*EL SALVADOR- COVID-19 y el Mundo del Trabajo: Punto de partida, respuesta y desafíos*”.

²³ Barrera, J. (07 de diciembre de 2020), “*Hoteleros sin despegue tras la reapertura*”. *El mundo*. <https://www.diario.elmundo.sv/Economia/hoteles-sin-despegue-tras-la-reapertura>.

obligatoria.

Las condiciones de pago a los hoteles que participaron en el plan no fueron tan beneficiosas como se esperaba, pero al menos les permitió generar ingresos. A estos se les retribuyó una cantidad insuficiente para todos los servicios que se estaban ofreciendo. informó Leonor de Castellanos, presidenta de la Asociación de Pequeños Hoteles de El Salvador (HOPES). De fecha 30 de marzo de 2020.

Según publicación de hoteltur el 26 de agosto de 2020. La ministra de Turismo nacional Morena Valdéz estimó que el país perderá unos U \$1.145 millones en divisas por la caída del turismo internacional a raíz de la pandemia del coronavirus.

A pesar de tener un mal panorama económicamente, hubo buenas noticias según publicación del 26 de noviembre de 2020 en el portal de transparencia. La Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA), El Salvador logró obtener el sello mundial como “Destino turístico seguro» ante el COVID-19. Otorgado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC). El país fue reconocido por obtener un buen desempeño en el manejo de la pandemia, además se colocó en el mapa de las naciones por ser un país seguro para recibir a visitantes.

El sector turismo fue el último en reanudar sus actividades económicas, lo que generó altas pérdidas en sus ingresos. En los primeros meses de reapertura contaban con la esperanza de poder recuperarse. Según Leonor de Castellanos presidenta de la Asociación de Pequeños Hoteles de El Salvador (Hopes), publicación de El Mundo de fecha 7 de diciembre de 2020, manifestó que la situación del sector hotelero fue complicada, las

habitaciones presentaron una tasa de ocupación baja, esto implicó que los empresarios evaluaran medidas como la disminución de sus costos, recortes de personal o cierre de sus establecimientos.

Según la directiva de Hopes menciona que la ocupación es bajísima en todo el sector hotelero en donde también se incluyen las playas, lugar donde existe visiblemente un mayor movimiento y, ocasionalmente, sucede los fines de semanas. La mayoría de empresas han optado por recibir el apoyo brindado por parte del Gobierno de El Salvador a través del Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) por medio del Fideicomiso para la Recuperación de las Empresas Salvadoreñas (FIREMPRESA), lo cual permitiría a las empresas recibir un beneficio monetario, para posterior pago de gastos operativos (planillas y otros servicios que habían sido postergados) mientras que otros estaban en proceso de gestionar préstamos para liquidar deudas pendientes.

De acuerdo con la representante de la Asociación, la mayoría de las grandes empresas hoteleras se han dedicado a orientar sus esfuerzos en brindar promociones a sus clientes buscando de esta forma aumentar el nivel de sus ventas, mientras tanto los pequeños hoteles para subsistir han decidido implementar algunas estrategias comerciales para conseguirlo. (Central America Data by Predik Data-Driven, fuente: elmundo.sv. 2020)

1.8.GENERALIDADES

1.8.1. Turismo en El Salvador vía terrestre y aérea

En el año 2020 el porcentaje de participación en la llegada de Turistas por vía terrestre y vía aérea corresponde al 47% y 53% respectivamente. Por vía aérea presenta en el

acumulado de enero-diciembre de 2020 un decrecimiento del -62.1% con respecto al mismo año del periodo del año 2019, la vía terrestre presenta un decrecimiento del -74.2% con relación al año anterior, tal cual se expresa en la Tabla No 1.

Tabla 1. Participación de Llegada de Turistas por vía terrestre y vía aérea (2019-2020)

PARTICIPACIÓN DE LLEGADA DE TURISTAS POR VÍA TERRESTRE Y VÍA AÉREA					
Vía	Año 2020	Año 2019	Diferencia	Diferencia porcentual	%
Terrestre	255,766	992,705	- 736,939	-0.7423	-74.2%
Aérea	292,964	772,875	- 479,911	-0.6209	-62.1%

Fuente: Creación del grupo de trabajo en base al Informe Estadístico de Turismo: enero-diciembre 2019-2020 datos preliminares

1.8.2. Gasto turístico año 2019 - 2020.

Los resultados del año 2020 en materia de Gasto Turístico total, realizado por los turistas y los excursionistas también tuvieron un decrecimiento debido a la situación por la pandemia Covid-19, con \$770,83 millones para el cierre del 2020 contra los \$1761.24 millones registrados a mismo periodo del 2019 es decir que equivale al -56.2%. (Informe Estadístico de Turismo: enero-diciembre 2019 y 2020 datos preliminares).

1.8.3. Ocupación hotelera año 2019-2020

Promedio de ocupación hotelera por departamento a diciembre de 2019.

Según datos obtenidos del sistema DATATUR El Salvador, para enero y diciembre del 2019 en promedio los hoteles ubicados en doce departamentos proporcionaron información relevante para el sector turismo. Según promedio anual dos de los departamentos que reporta mayor ocupación es La Libertad con el 65.5%, en segundo lugar, San Salvador con el 57.7%, obteniendo un promedio para el cierre del año 2019 (enero-diciembre) del 49.62% por ocupación global al cierre del año 2019 (enero-diciembre), tal cual se expresa en la figura No 1. (Informe Estadístico de Turismo, 2019)

Según datos obtenidos del sistema DATATUR El Salvador, lo que corresponde al cierre del año 2020 el departamento que en promedio reporta mayor ocupación es Sonsonate con 22.1% seguido de La Libertad con 18.8%, en promedio por ocupación global se obtuvo el 16.3% al cierre del 2020 (enero-diciembre), tal cual se expresa en la figura No 2. (Informe Estadístico de Turismo, 2020)

Con respecto a los datos obtenidos en DATATUR El Salvador (2019-2020).

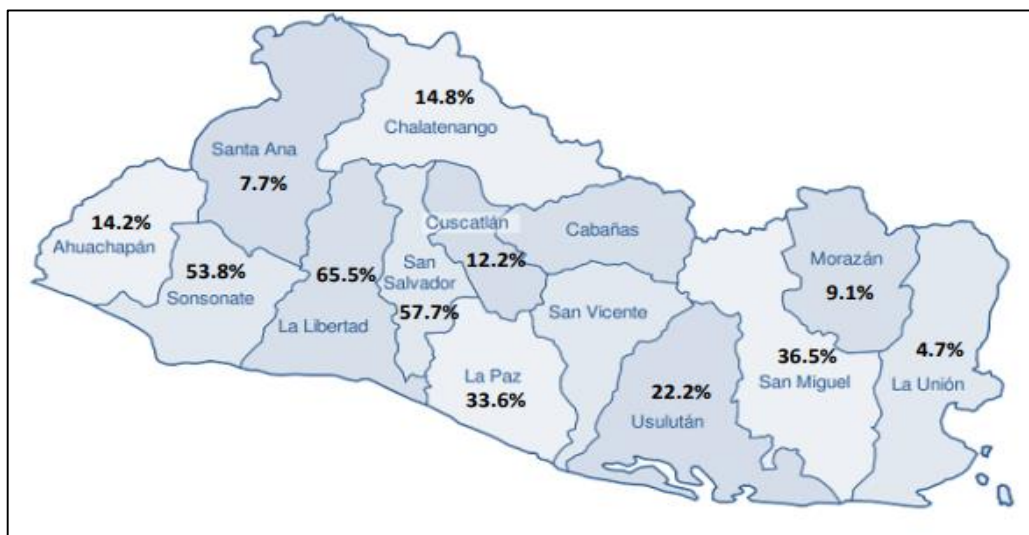
En el año 2019 la ocupación de San Salvador fue de 57.7% posteriormente en el año 2020 fue de 17.10% es decir que en el 2020 ocurrió un decrecimiento del -40.60%.

1.8.4. Análisis de la economía de El Salvador según datos estadísticos de FUSADES

De acuerdo a datos registrados el mes de junio de 2020, El Salvador reportó la mayor caída de la actividad económica en Centroamérica, explicado por las deficiencias en las políticas implementadas en el país, tal cual se expresa en la figura No 3.

De acuerdo con la Secretaría del Consejo Monetario Centroamericano (SCMCA), el IVAE (Índice de la Actividad Económica) de El Salvador registró una contracción de -14.3%; en segundo lugar, Honduras cayó en -12.4%, Guatemala y Costa Rica -7.7%; Nicaragua -2.1% (abril), el cual fue levemente mejor que el observado en mayo -15.2%. Los países antes mencionados sufrieron disminuciones en sus actividades productivas (porcentajes calculados con resultados de corto plazo) debido al efecto que causó la enfermedad con su llegada a cada país. La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la pandemia el 11 de marzo, y los países de Centroamérica en vista de los contagios masivos que estaban ocurriendo llegaron a la conclusión de implementar medidas sanitarias para el resguardo de la vida de cada connacional; entre una de esas medidas implementadas se encuentran las cuarentenas generalizadas siendo El Salvador uno de los países en utilizarla como una medida de bioseguridad, a excepción de Costa Rica quien no implementó la cuarentena en una primera instancia.

Figura 1. Ocupación hotelera promedio anual por Departamento (enero-diciembre 2019).



Fuente: DATATUR El Salvador 2019

El cierre de actividades no esenciales en cada país tuvo un resultado de tensión notable, El Salvador fue más exigente en el cierre de actividades productivas, el Gobierno determinó la prolongación de la cuarentena por más tiempo, lo que conllevó a un rompimiento de acuerdos con la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP), quien es el principal gremial empresarial del país; en ningún otro país ocurrió una situación similar. La reapertura en Honduras y Guatemala empezó gradualmente en abril y fue más amplia desde mayo; en Costa Rica empezó el 16 de mayo. En El Salvador el Gobierno promovió la manutención de la cuarentena de manera unilateral a través de decretos que fueron declarados inconstitucionales por la Sala de lo Constitucional; incluso estaba en desacuerdo con iniciar la reapertura el 16 de junio, esto generó una incertidumbre jurídica. (Fundación Salvadoreña Para El Desarrollo Económico y Social [FUSADES], septiembre 2020, p. 3-4)

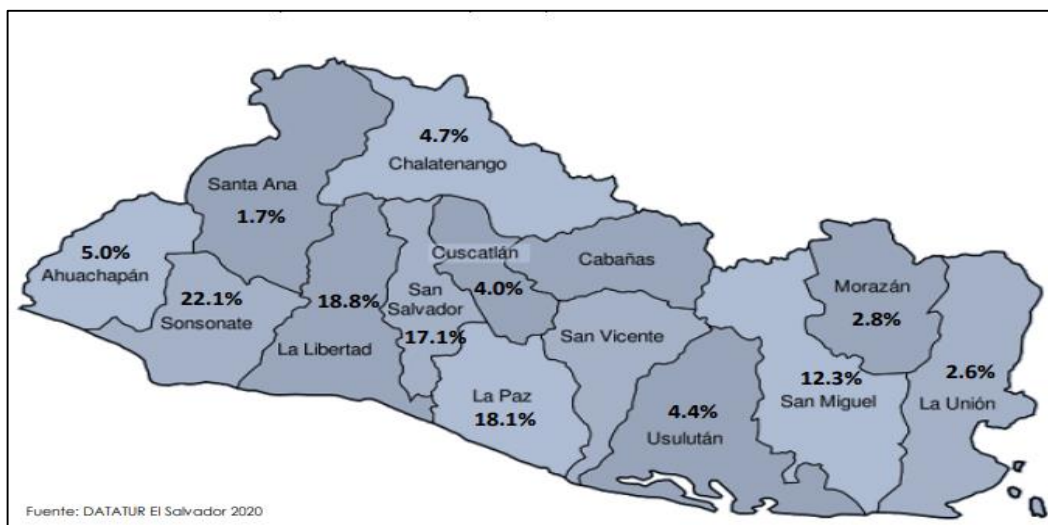
1.8.5. Sector servicios afectado por la pandemia

En el Monitoreo Mensual de la Actividad Económica de FUSADES, a agosto 2020, se observa que:

El sector servicios cayó en promedio -75.7 durante la pandemia, y durante los últimos tres meses (mayo a julio 2020) observó un desempeño menos negativo, llegando en agosto a -58.3, a pesar de haber incrementado su desempeño proporcionalmente esto no permitió que obtuviera un desempeño con cifras positivas. En este segmento se encuentra el sector turismo, el cual es el más golpeado durante la pandemia, y será probablemente el que se recupere, por último, ya que el sector depende en gran medida de la visita de turistas internacionales por lo que este se encuentra en función de la normalización de los vuelos

internacionales que permita el ingreso de turistas y de la comunidad de salvadoreños en el exterior. Es probable que sectores que trabajan a distancia, pueden haber sido menos afectados o incluso expandirse, así como aquellas empresas que transitaron hacia ofrecer sus servicios en línea, las empresas que vieron como una oportunidad el trabajar con home office, así como también el de comercializar sus servicios a domicilio lograron incrementar sus posibilidades de ventas y mantener sus trabajos (FUSADES, septiembre 2020, p. 5), tal cual se expresa en la figura No 4.

Figura 2 Ocupación hotelera promedio anual por Departamento (enero-diciembre 2020)



Fuente: DATATUR El Salvador 2020.

1.9. MARCO CONCEPTUAL

Oferta: La disposición de los bienes y servicios, expresada en la existencia de la empresa que ofrece el servicio y en qué cantidad.²⁴

²⁴ Peiró, A. (2015). "Demanda". Economipedia.

Demanda: Abarca una amplia gama de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a precios de mercado, bien sea por un consumidor específico o por el conjunto total de consumidores en un determinado lugar, a fin de satisfacer sus necesidades y deseos.²⁵

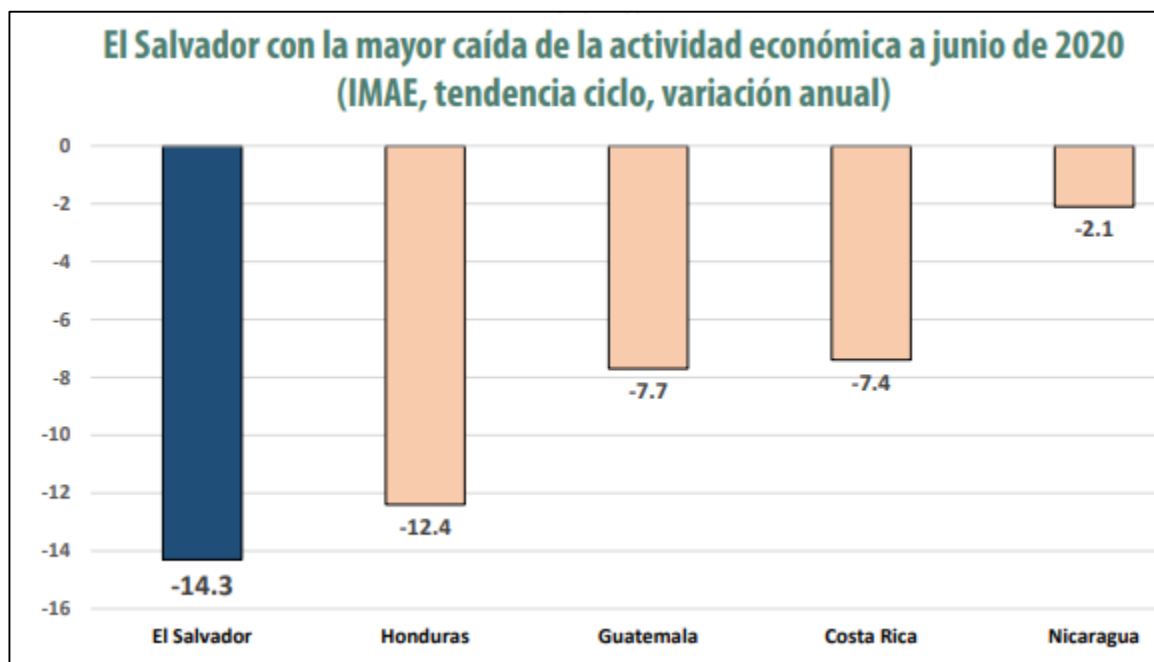
Ingresos: Son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de las obligaciones, que dan como resultado aumentos del patrimonio neto, y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios a este patrimonio.²⁶

Impacto financiero: El impacto genera efectos no sólo en la contabilidad, sino, en la realidad económica de los estados financieros. Será necesario para los empresarios, entender desde una perspectiva más económica y financiera, los efectos que pueden generar sobre el valor patrimonial, los resultados del ejercicio, las políticas de dividendos, los indicadores financieros, y en general sobre la forma de conducir el modelo de negocio (Bernal, 2013).

²⁵ Peiró, A., (2015). “*Demanda*”. Economipedia.

²⁶ Normas Internaciones de Información Financiera [NIFF] y Normas Internacionales de Contabilidad [NIC]. (2009). “*Glosario de Términos*”.

Figura 3 Actividad económica en Centroamérica a junio de 2020



Fuente: Secretaría del Consejo Monetario Centroamericano (SCMCA).

Hay ciertos factores tanto internos como externos que generan impactos importantes en la estructura financiera y administrativa de las empresas, entendiéndose como impacto cuando “una acción o actividad que produce una alteración, favorable o desfavorable en el medio o algunos de los componentes del medio. Medir dichos impactos es, concretamente, tratar de determinar lo que se ha alcanzado” (ACIMED, 2007).

Estados financieros: Un conjunto completo de estados financieros incluirá los siguientes componentes:

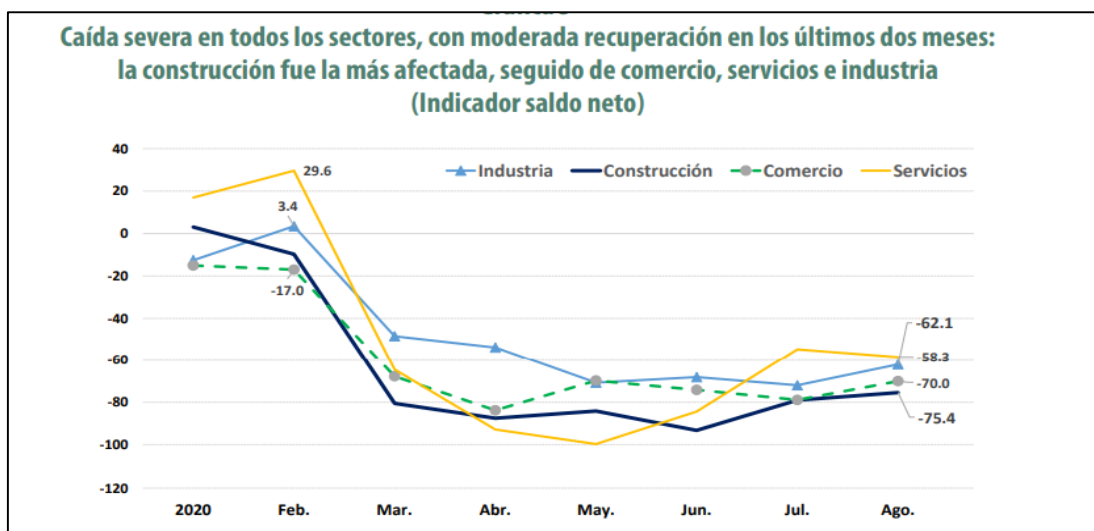
- (a) balance;
- (b) cuenta de resultados;

(c) un estado de cambios en el patrimonio neto que muestre: (i) todos los cambios habidos en el patrimonio neto; o bien (ii) los cambios en el patrimonio neto distintos de los procedentes de las transacciones con los propietarios del mismo, cuando actúen como tales;

(d) estado de flujos de efectivo; y

(e) notas, en las que se incluirá un resumen de las políticas contables más significativas y otras notas explicativas.²⁷

Figura 4 Sectores de la economía y su progreso durante la pandemia



Fuente: Encuesta de Dinámica Empresarial de FUSADES/CIE.

Contracción económica: es un hecho económico en el que la economía sufre una reducción general en la producción de bienes y servicios en un mercado. Esta reducción puede producirse por factores externos, así como por factores internos. Factores externos

²⁷ Normas Internacionales de Información Financiera [NIIF] y Normas Internacionales de Contabilidad [NIC]. (2009). "Glosario de Términos".

como el tiempo o la naturaleza, así como, factores internos como la regulación, los impuestos, etc.²⁸

Recesión económica: también es un receso en la producción de bienes y servicios, como su nombre indica. Sin embargo, como parte del ciclo económico, la recesión económica suele presentar un periodo de tiempo más amplio que la contracción. No tiene un carácter estructural, pero sí persistente a medio plazo.²⁹

Alojamiento: Se entiende por actividad turística de alojamiento la ejercida por las empresas que presten servicios de hospedaje al público mediante precio, de forma profesional, bien sea de modo permanente o temporal, con o sin prestación de servicios complementarios.³⁰

La ocupación hotelera: se refiere al porcentaje de habitaciones ocupadas en un hotel en un momento dado. La tasa de ocupación ayuda a los administradores de un hotel a evaluar su negocio.³¹

El consumo turístico interno: Es el consumo efectuado por los visitantes residentes como resultado directo de sus viajes dentro de su país de residencia.³²

El consumo turístico receptor: Es el consumo efectuado por los visitantes no residentes, como resultado directo de sus viajes dentro de la economía.³³

²⁸Francisco Coll Morales (09 de abril, 2020). “*Contracción económica*”. www.economipedia.com

²⁹ Ebit.

³⁰ Datatur, “*Glosario*”, <https://datatur.sectur.gob.mx>

³¹ Janelly9867; (07 de septiembre de 2013), *Recepción*, Pág. 1. clubensayos.com/Español/Recepción/1016157.html.

³² Datatur, “*Glosario*”, <https://datatur.sectur.gob.mx>

³³ Ebit.

El consumo turístico emisor: Es el consumo efectuado por los residentes como resultados de sus viajes a países diferentes de aquél en el que residen.³⁴

El consumo turístico interior: Comprende todo el gasto efectuado por los visitantes, tanto residentes como no residentes, cuando visitan la economía de compilación. Equivale a la suma del consumo turístico interno y del consumo turístico receptor.³⁵

El consumo turístico nacional: Comprende todo el consumo turístico por parte de visitantes residentes, sin tener en cuenta donde tiene lugar el consumo. Incluye el consumo turístico interior y el consumo turístico emisor.³⁶

El consumo turístico internacional: Comprende el consumo turístico receptor y el consumo turístico emisor.³⁷

El consumo interior turístico: Comprende todo el gasto de consumo turístico que tiene lugar dentro de la economía de compilación. Incluye el consumo turístico interno, el consumo turístico receptor y la parte del consumo turístico emisor que corresponde a bienes y servicios facilitados por residentes.³⁸

Demanda turística: Es el conjunto de bienes y servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un determinado destino.³⁹

Oferta turística: Comprende el conjunto de bienes y servicios capaces de facilitar la comercialización del producto turístico a fin de satisfacer la demanda de los visitantes, en

³⁴ Op Cit. Datatur, “Glosario”, <https://datatur.sectur.gob.mx>

³⁵ Op Cit.

³⁶ Op Cit.

³⁷ Op Cit.

³⁸ Op Cit.

³⁹ Op Cit.

esta condición se entiende por cualquier establecimiento en donde el cliente y/o usuario son principalmente turistas. Por lo tanto, el mismo deberá cumplir con las siguientes condiciones para establecerse como oferta turística:

- Vender bienes y servicios que por sus características sean demandados en su mayoría por turistas.
- Estos establecimientos deberán vender su producto para uso final en zonas turísticas, por lo tanto, la mayoría de sus clientes sean turistas.⁴⁰

1.10. MARCO LEGAL

1.10.1. Estado de emergencia nacional de la pandemia por COVID-19

Art. 1.- Declárase estado de emergencia nacional, estado de calamidad pública y desastre natural en todo el territorio de la República, dentro del marco establecido en la Constitución, a raíz de la pandemia por COVID-19, por el plazo de treinta días, como consecuencia del riesgo e inminente afectación por la pandemia por COVID-19, para efectos de los mecanismos previstos en la Ley de protección civil, prevención y mitigación de desastres, la Ley de adquisiciones y contrataciones de la administración pública, demás leyes, convenios o contratos de cooperación o préstamo aplicables; a fin de facilitar el abastecimiento adecuado de todos los insumos de la naturaleza que fueren necesarios directamente para hacer frente a la mencionada pandemia.⁴¹

⁴⁰ Op cit.

⁴¹ Asamblea legislativa, decreto No. 777, publicado en el DO No. 160 tomo No. 368 “*Ley de Protección Civil*”, Art 1, (31 de agosto del 2005).

1.10.2. Decretos ejecutivos y legislativos emitidos durante la pandemia Covid-19

1.10.2.1. Decretos legislativos:

- **Decreto legislativo No. 598.-** “Ley especial y transitoria sobre la modalidad de pago del impuesto sobre la renta aplicable a pequeños contribuyentes, turismo, energía eléctrica, servicios de televisión, internet y telefonía, y sobre la contribución especial para la promoción del turismo”. Diario oficial - de fecha 21 de marzo de 2020.
- **Decreto legislativo No. 601.-** “Ley transitoria para diferir el pago de facturas de servicios de agua, energía eléctrica y telecomunicaciones (teléfono, cable e internet)”. Diario oficial - de fecha 21 de marzo de 2020.
- **Decreto legislativo No. 602.-** “Reformas a la ley de protección al consumidor”. Diario oficial - de fecha 21 de marzo de 2020.
- **Decreto legislativo No. 603.-** “Se declara exento del pago de derechos arancelarios a la importación, del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y ...”. Diario oficial - de fecha 21 de marzo de 2020.⁴²
- **Decreto legislativo No. 607.-** “Se suspende temporalmente y mientras duren los efectos de la emergencia nacional de la pandemia por el COVID-19, la aplicación de la Ley de responsabilidad fiscal para la sostenibilidad de las finanzas públicas y el desarrollo social y consecuentemente, la aplicación de los parámetros

⁴² Asamblea Legislativa, *Decretos Legislativos: N°598, N°601, N°602, N°603.* | Diario Oficial, 21 de marzo 2020, San Salvador.

y metas fiscales requeridas en dicha Ley” Diario oficial -de fecha 26 de marzo de 2020.

- **Decreto legislativo No. 608.-** “Se autoriza al Órgano Ejecutivo en el Ramo de Hacienda, para que gestione la obtención de recursos hasta por la suma de DOS MIL MILLONES DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,000,000,000.00) a través de la emisión de títulos valores de crédito en dólares de los Estados Unidos de América, a ser colocados indistintamente en el mercado nacional o internacional”. Diario oficial -de fecha 26 de marzo de 2020.
- **Decreto legislativo No. 611.-** “Ley de restricción temporal de derechos constitucionales concretos para atender la pandemia COVID-19”. Diario oficial 29 de marzo de 2020.⁴³
- **Decreto legislativo No. 622.-** “Prórroga del estado de emergencia nacional de la pandemia por COVID-19”. Diario oficial de fecha 12 de abril de 2020.
- **Decreto legislativo No. 631.-** Se prorroga la vigencia del decreto legislativo No. 593, de fecha 14 de marzo del año dos mil veinte y sus reformas posteriores, que contiene “Estado de emergencia nacional de la pandemia por COVID-19” Diario oficial – de fecha 16 de abril de 2020.⁴⁴
- **Decreto legislativo No. 639.-** “Ley de regulación para el aislamiento, cuarentena, observación y vigilancia por COVID-19”. Diario oficial – de fecha 6 de mayo de 2020.⁴⁵

⁴³ Asamblea Legislativa, *Decretos Legislativos: N°607, N°608, N°611.* | Diario Oficial, marzo 2020, San Salvador.

⁴⁴ Asamblea Legislativa, *Decretos Legislativos: N°622, N°631.* | Diario Oficial, abril 2020, San Salvador.

⁴⁵ Asamblea Legislativa, *Decretos Legislativos: N°639, N°640, N°641, N°643, N°644.* | Diario Oficial, mayo 2020, San Salvador.

- **Decreto legislativo No. 640.-** “Se autoriza al Órgano Ejecutivo en el ramo de Hacienda, para que gestione la obtención de recursos hasta por la suma de UN MIL MILLONES DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,000,000,000.00), a través de emisión de títulos valores de Crédito en Dólares de los Estados Unidos de América, a ser colocados indistintamente en el mercado nacional o internacional, o bien, por medio de la contratación de créditos por el citado monto, o por una combinación de ambas opciones”. Diario oficial – de fecha 5 de mayo de 2020.
- **Decreto legislativo No. 641.-** Ley de protección al empleo salvadoreño. Diario oficial – de fecha 5 de mayo de 2020.
- **Decreto legislativo No. 643.-** “Ley transitoria para facilitar el cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias en virtud a la emergencia nacional ocasionada por la pandemia por COVID-19”. Diario oficial – de fecha 15 de mayo de 2020.
- **Decreto legislativo No. 644.-** Disposición transitoria para la ampliación de plazos judiciales y administrativos en el marco de la ley de regulación para el aislamiento, cuarentena, observación y vigilancia por COVID-19. Diario oficial – de fecha 16 de mayo de 2020.
- **Decreto legislativo No. 661.-** Ley especial de emergencia por la pandemia COVID-19, atención integral de la vida, la salud y reapertura de la economía”. Diario oficial – de fecha 22 de septiembre de 2020.⁴⁶

⁴⁶ Asamblea Legislativa, *Decreto Legislativo: N°661*. | Diario Oficial, septiembre 2020, San Salvador.

1.10.2.2. Decretos ejecutivos:

- **Decreto ejecutivo No. 12.-** “Medidas extraordinarias de prevención y contención para declarar el territorio nacional como zona sujeta a control sanitario, a fin de contener la pandemia COVID-19”. Diario oficial - de fecha 21 de marzo de 2020.
- **Decreto ejecutivo No. 14.-** “Medidas extraordinarias de prevención y contención para declarar el territorio nacional como zona sujeta a control sanitario, a fin de contener la pandemia COVID-19.” Diario oficial – de fecha 30 de marzo de 2020.⁴⁷
- **Decreto ejecutivo No. 15.-** “Se autoriza el funcionamiento de los distintos medios de comunicación, así como la libre circulación del personal que labora para los mismos, en todos sus ámbitos de actuación, quienes para efectos de acreditar su calidad deberán portar únicamente su respectivo carné, en aras de garantizar el derecho de la ciudadanía a estar debidamente informado, así como el pleno ejercicio del derecho a la información y libre expresión”. Diario oficial – de fecha 31 de marzo de 2020.⁴⁸
- **Decreto ejecutivo No. 18.-** “Medidas extraordinarias de prevención y contención para restringir a todas las personas su circulación en playas, balnearios y centros turísticos”. Diario oficial – de fecha 3 de abril de 2020.

⁴⁷ Presidencia de El Salvador, *Decretos Ejecutivos N°12, N°14.* | Diario Oficial, marzo 2020, San Salvador.

⁴⁸ Presidencia de El Salvador, *Decreto Ejecutivo N°15.* | Diario Oficial, marzo 2020, San Salvador.

- **Decreto ejecutivo No. 19.-** Medidas extraordinarias de prevención y contención para declarar el territorio nacional como zona sujeta a control sanitario, a fin de contener la pandemia COVID-19. Diario oficial – de fecha 13 de abril de 2020.
- **Decreto ejecutivo No. 20.-** “Reglamento para el aislamiento, cuarentena, observación o vigilancia, por COVID-19”. Diario oficial – de fecha 13 de abril de 2020.⁴⁹
- **Decreto ejecutivo No. 22.-** “Habilitaciones previstas en el Artículo 8 de la ley de regulación para el aislamiento, cuarentena, observación y vigilancia por COVID-19”. Diario oficial – de fecha 6 de mayo de 2020.
- **Decreto ejecutivo No. 23.-** “Medida para la movilización de los empleados de la administración pública y de la empresa privada autorizada para funcionar, durante la cuarentena domiciliar”. Diario oficial – de fecha 7 de mayo de 2020.⁵⁰
- **Decreto ejecutivo No. 26.-** “Medidas extraordinarias de prevención y contención para declarar el territorio nacional como zona sujeta a control sanitario, a fin de contener la pandemia COVID-19”. Diario oficial – de fecha 20 de mayo de 2020.⁵¹
- **Decreto ejecutivo No. 31.-** Protocolos sanitarios para garantizar los derechos a la salud y a la vida de las personas, en el proceso de reactivación

⁴⁹ Presidencia de El Salvador, *Decretos Ejecutivos N°18, N°19, N°20*. | Diario Oficial, abril 2020, San Salvador.

⁵⁰ Presidencia de El Salvador, *Decretos Ejecutivos N°22, N°23*. | Diario Oficial, mayo 2020, San Salvador.

⁵¹ Presidencia de El Salvador, *Decretos Ejecutivos N°26*. | Diario Oficial, mayo 2020, San Salvador.

gradual de la economía, durante la pandemia por COVID-19, aplicables en las zonas occidental, central y oriental de la república de El Salvador. Diario oficial – de fecha 14 de junio de 2020.⁵²

- **Decreto ejecutivo No. 32.-** Protocolos sanitarios para garantizar los derechos a la salud y a la vida de las personas, en el proceso de reactivación gradual de la economía, durante la pandemia por COVID-19, aplicables en las zonas occidental, central y oriental de la república de El Salvador. Diario oficial - de fecha 29 de julio de 2020.⁵³

1.10.2.3. Decreto N.º 899 - Ley de turismo

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto fomentar, promover y regular la industria y los servicios turísticos del país, prestados por personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras.⁵⁴

Art. 16.- Se establece una contribución especial para la promoción del turismo, la cual tendrá dos hechos generadores diferenciados:

- a) El pago de alojamiento, por parte del sujeto pasivo, en cualquier establecimiento que preste tal servicio; y,
- b) La salida del territorio nacional, por parte del sujeto pasivo, por vía aérea.

En el primer caso, la contribución especial para la promoción del desarrollo turístico será de un 5% aplicado sobre la base del precio diario del servicio de alojamiento que

⁵² Presidencia de El Salvador, *Decretos Ejecutivos N°31.* | Diario Oficial, junio 2020, San Salvador.

⁵³ Presidencia de El Salvador, *Decretos Ejecutivos N°32.* / Diario Oficial, julio 2020, San Salvador.

⁵⁴ Asamblea Legislativa, *Ley de turismo, Art.1* | diciembre 2005, San Salvador.

utilice el sujeto pasivo. En dicha base de cálculo se excluirá el monto pagado en concepto de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, así como el precio de cualquier otro servicio que no sea estrictamente el de alojamiento.

En el segundo caso, el monto de la contribución especial será de siete dólares de los Estados Unidos de América (US\$7.00), por salida y por persona.

Se declaran exentas del pago de la contribución especial para la promoción del desarrollo turístico cuyo hecho generador es la salida del territorio nacional por vía aérea a las tripulaciones de las naves aéreas comerciales y militares, las misiones oficiales nacionales y extranjeras, las delegaciones deportivas nacionales o extranjeras y representantes de organismos internacionales. En este último caso, la calificación para gozar de dicha exención se solicitará por parte del Órgano Ejecutivo en el ramo de Relaciones Exteriores al Ministerio de Hacienda.

Art. 17.- La contribución especial establecida en el artículo que antecede será recaudada por el establecimiento hotelero del que haga uso el sujeto pasivo o, en su caso, la empresa aérea que preste el servicio de transporte. La recaudación se efectuará en el momento de la realización del pago de los servicios por parte del sujeto pasivo, debiendo especificarse el monto de la contribución por separado en el documento que de acuerdo a las leyes fiscales se extienda para comprobar el pago⁵⁵.

⁵⁵ Asamblea Legislativa, *Ley de turismo*, Art.16 y Art.17 | diciembre 2005, San Salvador.

1.11. HIPÓTESIS DE TRABAJO

1.11.1. Hipótesis

La contracción de la demanda turística del año 2020 ocasionada a raíz de las restricciones obligatorias impuestas por el Gobierno de El Salvador provocó una reducción de ingresos en el sector hotelero provocando así un alto impacto en sus estados financieros en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamiento del área de San Salvador.

1.11.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I. Contracción de la demanda turística	-Medidas de bioseguridad	-Leyes y decretos impuestos durante la pandemia.
	-Enfermedad (Covid-19): Restricción o medidas de contención para prevenir el contagio	- Incertidumbre de contagio (Encuestas online) - Medidas aprobadas por el Gobierno.
V.D. Reducción de los ingresos	-Perspectiva de los propietarios	-Propietarios (Encuesta)
	-Financiero	-Estados financieros
	-Pérdida de clientes	-Estado de resultados (comparación entre los ingresos correspondientes al 2018, 2019 con respecto al 2020)

1.11.3. Variables de la investigación

Variable dependiente: La reducción de ingresos.

Variable independiente: La contracción de la demanda turística.

La variable independiente afecta directamente a la variable dependiente. Para la investigación, **la contracción de la demanda turística** permitirá determinar el impacto financiero en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamiento. La variable dependiente es aquella que depende de diferentes factores externos que de cierta forma pueden medirse. La contracción de la demanda turística ha logrado la **reducción de los ingresos** en empresas dedicadas al servicio de hoteles y alojamiento, a partir de este punto se concibe que tras la aplicación de las restricciones obligatorias la mayoría de establecimientos padecieron durante algún tiempo problemas serios en sus economías.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología a utilizar en la investigación será de tipo inductiva ya que se analizará un caso en particular de una empresa dedicada al servicio de hospedaje, de la cual cuyos resultados serán tomados para extraer conclusiones de carácter general. Cómo será esto, a partir de la información encontrada se emplea la observación y la experimentación para llegar a las generalidades de hechos que se repiten una y otra vez en las empresas dedicadas al servicio de hospedajes y hoteles.

2.2. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

2.2.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación hace referencia a la forma o procedimiento que se deberá de llevar a cabo para la recolección, análisis e interpretación de datos.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el enfoque cualitativo, la investigación cualitativa se enfoca la descripción, comprensión e interpretación mediante las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes. (Hernández Sampieri, 2014)

2.2.1.1. Enfoque cualitativo

Para la investigación del “Impacto financiero por la reducción de la demanda de servicios turísticos en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de hoteles y alojamiento en el área de San Salvador”, debido a las complicaciones para encontrar

empresas dedicadas al servicio de hoteles y alojamiento que estuvieran dispuestas a brindar información de la situación en la que se encuentran, se decidió tomar a bien la aplicación del enfoque cualitativo, ya que este permitirá un análisis a través de la comprensión, análisis e interpretación del fenómeno en estudio quien será nuestro objeto de estudio y tomaremos a bien como muestra para la investigación.

Cabe mencionar que por la situación actual que está viviendo el país de El Salvador fue difícil encontrar empresas que pudieran brindar información relevante para la investigación, hubieron unas cuantas que aceptaron brindar apoyo en el sentido de expresar sus propias vivencias (fueron quienes apoyaron con el llenado de las encuestas), más no fue posible el acceso a información financiera, a excepción de una que aceptó brindar dicha información (se nos hizo la observación que se podría solicitar los estados financieros en el Centro Nacional de Registro (CNR)); de esta forma se tomaría como punto de partida las respuestas brindadas por parte de las empresas que colaboraron con el llenado de las encuestas, para generalizar la información con respecto a las demás empresas dedicadas al mismo rubro.

2.3.TIPO DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación son los diferentes enfoques y modalidades que se emplearon para realizar una investigación. Como la **herramienta principal para expandir el conocimiento**, la investigación se usa con el propósito de describir, descubrir o hacer predicciones acerca de fenómenos, eventos, relaciones, entre otros”.⁵⁶

⁵⁶ Zita. A. (2018). *Tipos de investigación*.

2.3.1. Investigación descriptiva-estudio de casos

“La investigación descriptiva abarca la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la comprensión de procesos y fenómenos de la realidad estudiada. El énfasis se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. En este tipo de investigación se trabaja sobre realidades, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta”.⁵⁷ Por lo tanto este tipo de investigación permitirá estudiar las partes, cualidades y circunstancias que incluye el fenómeno a estudiar.

“Dentro de la investigación descriptiva hay diferentes clases, pero en el caso de la investigación que se está llevando a cabo, se menciona la que se utilizó.

- **Estudio de caso(s):** se realiza la descripción detallada de una persona o de unas pocas personas”.⁵⁸ En este caso sería la empresa en estudio.

Al contar con el apoyo de una tan sola empresa (en el sentido que brindó su opinión a través de la encuesta y permitió el conocimiento de su funcionamiento financiero), se ha decidido hacer uso de esta clase de investigación, que permitirá definir e investigar detalladamente el fenómeno de estudio, tomando como base a la empresa dedicada al servicio de hoteles y alojamiento, siendo esta vista como una proporción específica para obtener resultados de proporciones mayores.

⁵⁷ Asesoriamss. MSS. (12 de julio de 2020). *Tipos de Investigación en la elaboración de tesis de Grado.*

⁵⁸ Zita. A. (2018). *Tipos de investigación.*

2.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. Cuestionario

Este instrumento fue utilizado para obtener información veraz, confiable y oportuna sobre los diferentes aspectos económicos provocados por la reducción de la demanda de servicios tanto a los empleados como a los empleadores de las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamientos.

2.4.2. Encuesta

Este instrumento se empleó para obtener información veraz, confiable y oportuna sobre la percepción de los empleadores de las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamientos frente a las medidas tomadas por la pandemia COVID-19 y la reducción de la demanda. Por motivos de la pandemia y en sintonía con lo emitido por autoridades de salud, se tomó a bien para el resguardo tanto de los investigadores como de las personas que nos brindaron las respuestas, es por ello que se envió el formulario de Google para su relleno, a través de esto se obtuvo el registro de datos relevantes para la investigación.

2.4.3. Revisión documental

Se solicitaron los Estados financieros de tres años (2019-2021) para llevar a cabo una comparación entre ellos y poder identificar el impacto económico de las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamientos. Tomando siempre en cuenta que se optó como punto de inicio la empresa en estudio, para definir o más bien generalizar la situación que les ha ocurrido a las demás empresas del rubro.

2.5. SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO

2.5.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis es aquella de donde se extraerán datos o la información final. Tal es el caso del gerente de la empresa en estudio, este fue el encargado de brindar información de primera mano.

2.5.2. Población

Población es el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de especificaciones (Lepkowski, 2008).

La población está conformada por la empresa en particular, dedicada al servicio de Hoteles y Alojamiento en el área de San Salvador.

2.5.3. Muestra

La muestra es un subgrupo del universo o población de interés sobre el cual se recopilarán datos, definidos y delimitados de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población (Hernández Sampieri, 2014).

Para el presente trabajo de investigación no será necesaria la determinación de la muestra por tratarse de una población finita de uno.

2.6. VARIABLES E INDICADORES

La variable dependiente es el factor que el investigador observa o mide para determinar el efecto de la variable independiente o variable causa. En otras palabras, la variable independiente afecta directamente a la variable dependiente.

Se determinaron las siguientes variables en nuestra investigación:

- **Variable dependiente:** La reducción de ingresos
- **Variable independiente:** La contracción de la demanda turística.

La contracción de la demanda turística determina el impacto financiero que afecta en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamiento.

Se ha podido observar que una de las consecuencias más importantes que ha logrado esta reducción de la demanda en el sector hotelero ha sido la reducción de ingresos. Esto debido a las restricciones y medidas de bioseguridad impuestas por el Gobierno para reducir el contagio de COVID-19 como alguna de las siguientes:

- Cierre de fronteras.
- Cierre parcial de la economía.
- Medidas de confinamiento de la población.

En conclusión, debido a la ejecución de algunas de las restricciones obligatorias mencionadas anteriormente la mayoría de establecimientos formales e informales del sector hotelero enfrentaron una fuerte contracción de la demanda y como consecuencia un fuerte impacto económico en ese periodo.

2.8. ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS DE LA EMPRESA.

Recapitulando se menciona lo siguiente, para tenerlo en consideración al momento de ir desglosando la respectiva información.

Metodología de la investigación.

La presente investigación se realizó bajo los preceptos del Método Inductivo, el cual consiste en ir de lo particular a lo general, ya que se tomó como referencia los resultados obtenidos de una empresa Hotelera como objeto de estudio para así deducir lo que sucede en todo el universo considerado.

Tipo de estudio

Se estudió los estados financieros y su respectivo análisis y se realizó su diagnóstico; por medio del método descriptivo se analizó los hechos observados, por medio de las herramientas utilizadas para recabar información, y determinar sobre estas tomando en cuenta la información presentada en los estados financieros básicos firmados y autorizados por la compañía; el estudio de casos permitió tener la perspectiva de una empresa que fue tomada como punto de partida de la investigación obteniendo de esta forma información general del sector dedicado al servicio de hoteles y hospedaje.

2.8.1. Recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos empleados fueron:

1. **Encuesta**, dirigida a gerentes de empresas hoteleras de aquellas empresas más competitivas en el mercado del departamento de San Salvador, actualmente posicionadas.

2. **Revisión documental de los estados financieros:** En el Centro Nacional de Registro CNR se recolectó la información de los últimos estados financieros de los años 2019, 2020 y 2021 respectivamente para hacer una comparación financiera y verificar el comportamiento que obtuvo la empresa hotelera durante los últimos años (2019, 2020 y 2021) y cuáles fueron los efectos financieros por el COVID-19.

2.8.2. Captura de datos y organización de la información.

- **La encuesta** fue dirigida al gerente de la empresa hotelera, se presentó el objetivo por el cual se está realizando la encuesta, seguidamente se muestran las preguntas con sus respectivos cuadros con opciones de respuesta. concluida la encuesta de todos los participantes involucrados se obtuvo el número de respuestas y su frecuencia porcentual, después se muestran los resultados en un gráfico ya sea de pastel o de barra la cual nos permitió ver las proporciones de respuestas obtenidas. Finalmente se colocó un breve análisis de los resultados de cada pregunta.
- **Revisión documental:** análisis y discusión de resultados financieros

2.8.3. Breve diagnóstico financiero de la empresa hotelera del departamento de San Salvador en El Salvador.

a) Fase de campo

El desarrollo de la parte de campo de la investigación se dio de la siguiente manera:

La administración de las encuestas dirigidas a las empresas hoteleras se desarrolló en el mes de julio de 2021. Se realizaron invitaciones mediante correo electrónico.

Es de aclarar que por la crisis de COVID-19 y las medidas de distanciamiento y saneamiento ninguna de las empresas quiso atendernos físicamente en las oficinas por lo que el cuestionario lo hicimos mediante enlaces vía web

b) Análisis de los estados financieros

Básicamente, se habla del balance general y el estado de resultados. El balance general presenta la situación financiera de la empresa, y con los datos que muestra se puede conocer la liquidez, la solvencia, el endeudamiento, índices que servirán para tomar decisiones en el área de inversión y financiamiento. El estado de resultados muestra la situación económica del negocio y permite medir la rentabilidad, utilidades de las mismas ya sea de forma mensual o anual. También se pueden utilizar algunas de sus cuentas para obtener índices financieros cruzados con los del balance general, además se revisó horizontal y verticalmente la información del balance general y del estado de resultado.

-Análisis horizontal

En el análisis horizontal se determina la variación (crecimiento o disminución) que ha sufrido cada cuenta del balance general y estado de resultado en el período 2019 al 2021.

-Análisis vertical

Este análisis permite conocer el peso porcentual de cada partida que constituye al balance general y estado de resultados, en un periodo de tiempo determinado, también permite comparar diferentes periodos. Permitiendo de esta forma evaluar el funcionamiento interno de la empresa.

-Razones financieras

Mayer, Mcguigan y Kretlow (2001). Son indicadores financieros que identifican las fortalezas y debilidades de una empresa, nos ayudan a determinar cuánta

disponibilidad de efectivo se tiene para cumplir con sus obligaciones, cuán razonable es su periodo de cobro, si está administrando bien los recursos para cumplir con los objetivos proyectados. También permite hacer comparaciones del rendimiento de la empresa con respecto a años anteriores.

Las razones financieras que se utilizaron para el análisis financiero se dividieron en las siguientes categorías:

1. Razones de liquidez: Miden la capacidad de la empresa para cubrir sus deudas de corto plazo. Entre ellas están, capital de trabajo neto, prueba ácida.
2. Razones de solvencia a largo plazo, o razones de apalancamiento financiero: Determinar la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a largo plazo y su nivel de apalancamiento financiero.
3. Razones de administración o rotación de activos: Estas razones permiten visualizar la eficiencia para generar ingresos por venta o prestación de servicios utilizando sus activos.
4. Razones de rentabilidad: Las medidas de rentabilidad tienen como finalidad medir la eficacia con que las empresas usan sus activos y la eficiencia con que administran sus operaciones.

2.8.4. Tabulación de datos (ENCUESTA)

ENCUESTA PARA MEDIR EL IMPACTO FINANCIERO POR LA REDUCCIÓN DE LA DEMANDA DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEDICADAS AL SERVICIO DE HOTELES Y ALOJAMIENTO EN EL ÁREA DE SAN SALVADOR.

TEMA: Impacto financiero por la reducción de la demanda de servicios turísticos en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de hoteles y alojamiento en el área de San Salvador.

OBJETIVO: Medir el impacto financiero por la reducción de la demanda de servicios turísticos en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de hoteles y alojamiento en el área de San Salvador.

1. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa para operar?

Tabla 2. Tiempo de la empresa operando

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Menos de un año	0	0%
De uno a dos años	0	0%
De 2 a 5 años	0	0%
De 5 a 10 años	3	60%
Mas de 10 años	2	40%
Ninguna de las anteriores	0	0%
Total	5	100%

Gráfico 1. Tiempo de la empresa operando



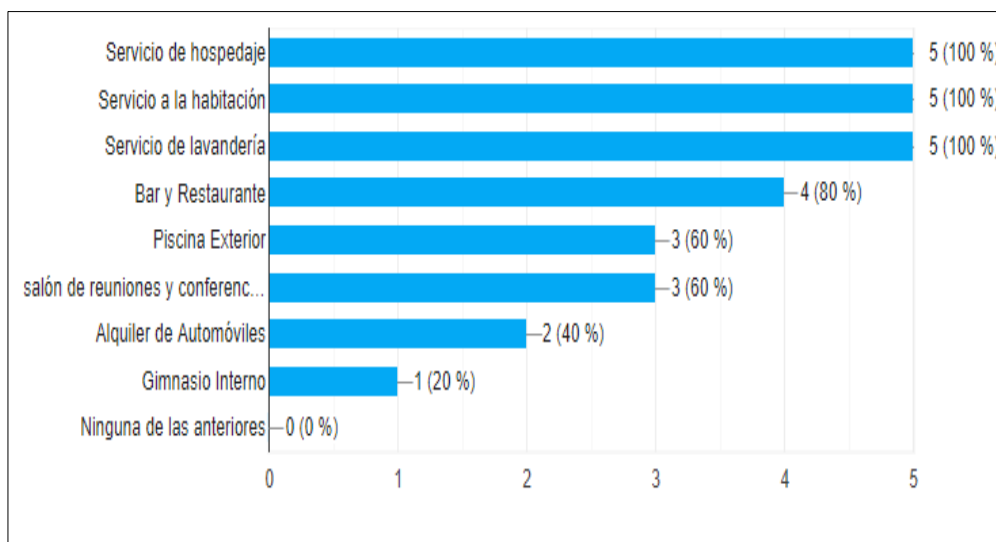
Con respecto a esta interrogante, un 40% de los participantes encuestados tiene más de 10 años de funcionamiento, el otro 60% tiene de entre 5 a 10 años de funcionamiento. Estos hoteles se han mantenido a lo largo del tiempo ejecutando diversos planes estratégicos, inversiones, financiamiento o apalancamiento, logrando así posicionarse en el mercado.

2. ¿Seleccione cuál de los siguientes servicios ofrece la empresa? (Puede seleccionar más de una).

Tabla 3. Servicios ofrecidos

SERVICIOS	Nº DE HOTELES QUE OFRECEN EL SERVICIO	%	Nº DE HOTELES QUE NO OFRECEN TAL SERVICIO	%	TOTAL	%
Servicio de hospedaje	5	100%	-	-	5	100%
Servicio a la habitación	5	100%	-	-		
Servicio de lavandería	5	100%	-	-		
Bar y restaurante	4	80%	1	20%		
Piscina exterior	3	60%	2	40%		
Salón de reuniones y conferencias	3	60%	2	40%		
Alquiler de automóviles	2	40%	3	60%		
Gimnasio interno	1	20%	4	80%		
Ninguna de las anteriores	-	-	-	-		

Gráfico 2. Servicios ofrecidos



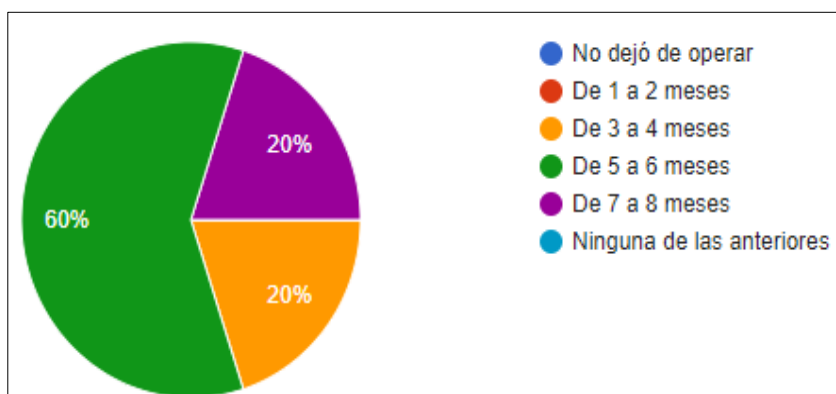
El 100% de los hoteles encuestados ofrece todos los servicios básicos de un hotel, los cuales son: servicio de hospedaje, servicio a la habitación, servicio de lavandería, solamente un 60% de los encuestados ofrece acceso de piscina exterior, salón de reuniones y conferencias, el 40% ofrece servicio de alquiler de automóviles, y por último un 20% es decir solo uno de los hoteles ofrece gimnasio interno.

3. ¿Cuánto tiempo dejó de operar la empresa, por las restricciones impuestas como medida de prevención por la pandemia por COVID-19?

Tabla 4. Cese de operaciones, por restricciones impuestas como medida de prevención.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
No dejo de operar	0	0%
De 1 a 2 meses	0	0%
De 3 a 4 meses	1	20%
De 5 a 6 meses	3	60%
De 7 a 8 meses	1	20%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 3. Cese de operaciones, por restricciones impuestas como medida de prevención.



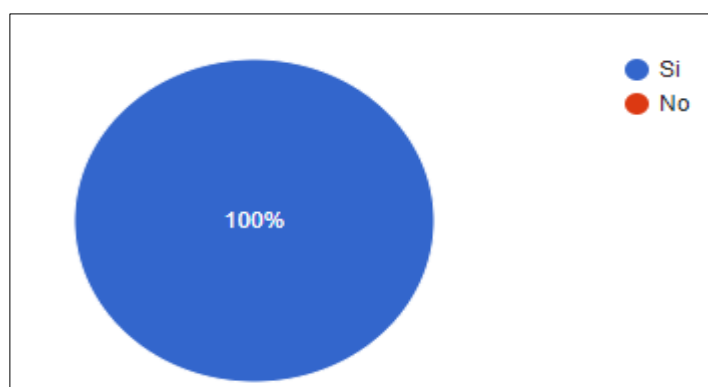
Esta interrogante refleja que un 20% de los hoteles dejó de ofrecer sus servicios en un periodo de 3 a 4 meses, el 60% dejó de funcionar de 5 a 6 meses y el otro 20% fue de 7 a 8 meses. Como se observa fue un largo periodo sin ofrecer sus servicios por lo cual los ingresos disminuyeron. Estos resultados se reflejan en gran parte por las medidas de contingencia decretadas por el gobierno desde el 11 de marzo del 2020 para todo el territorio nacional, donde se restringió el libre ingreso de extranjeros, el cierre de todas las fronteras a nivel nacional. Así mismo, el día 22 de marzo del 2020 se decretó cuarentena domiciliaria obligatoria para todos los salvadoreños, para evitar el avance de la pandemia COVID-19, dejando suspendidas todas las actividades comerciales que no fueran vitales para la población y cerrando establecimientos de recreación y turismo. Y no fue hasta el 29 de julio del 2020 que El Salvador amaneció sin cuarentena obligatoria, pero con una reapertura “progresiva y controlada”, la cual se basaba en cinco fases. En la cual el turismo se encontraba en las últimas fases: Fase 4. (El 19 de septiembre del 2020) Se abre el turismo interno e internacional también el Aeropuerto Internacional de Comalapa. Actividades culturales, museos y salas de exposiciones.

4. ¿Enfrentó algún impacto financiero su empresa durante el cierre de la economía?

Tabla 5. Impacto financiero durante el cierre de la economía

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 4. Impacto financiero durante el cierre de la economía



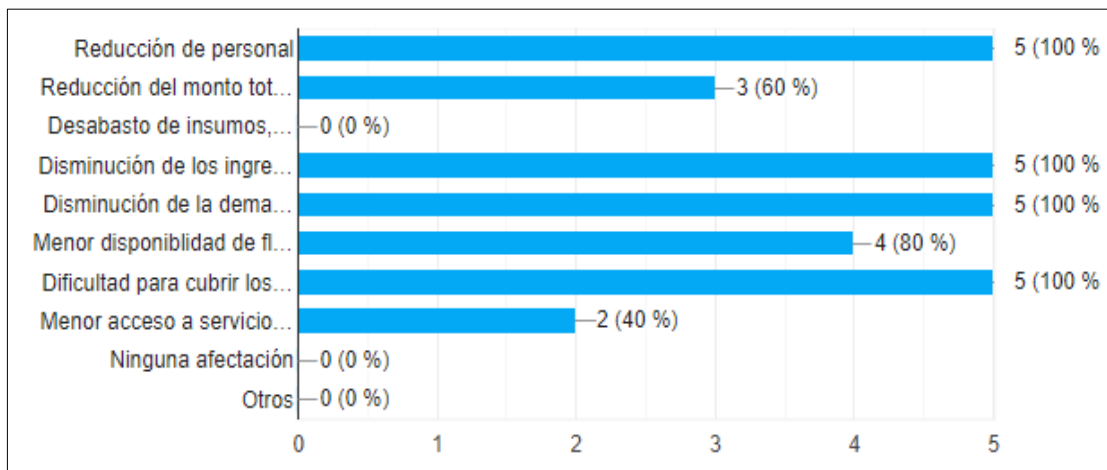
La interrogante refleja que el 100% de los hoteles encuestados sufrieron un impacto financiero en su empresa, el cual fue causado por el cierre parcial de la economía, en primera instancia no ofrecieron sus servicios durante un largo periodo, además según Informe Estadístico de la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR), la llegada de visitantes internacionales en enero a diciembre del año 2020 decreció un -74.20% vía terrestre, y un -62.10% vía aérea. Comparación con respecto al año 2019. Estas fueron algunas causas que afectaron financieramente a los hoteles ya que gran parte de sus ingresos provenían de visitantes internacionales (extranjeros).

5. Si la respuesta anterior fue sí, ¿Qué impacto financiero sufrió durante la pandemia por COVID-19? (Puede seleccionar más de una).

Tabla 6. Efecto financiero causado por Covid-19.

DESCRIPCION DE IMPACTOS QUE SUFRIERON LOS HOTELES	N° DE HOTELES QUE SUFRIERON TAL IMPACTO	%	N° DE HOTELES QUE NO SUFRIERON TAL IMPACTO	%	TOTAL	%
Reduccion de personal	5	100%	-	-	5	100%
Reduccion del monto total de las remuneraciones y/o prestaciones del personal	3	60%	2	40%		
Desabasto de insumos	-	-	-	-		
Disminucion de los ingresos	5	100%	-	-		
Disminucion de la demanda	5	100%	-	-		
Menor disponibilidad de flujo de efectivo	4	80%	1	20%		
Dificultad para cumplir con los compromisos con proveedores y financiamientos bancarios	5	100%	-	-		
Menor acceso a servicios financieros	2	40%	3	60%		
Ninguna de las anteriores	-	-	-	-		
Otros	-	-	-	-		

Gráfico 5. Efecto financiero causado por Covid-19.



Esta interrogante refleja que el 100% es decir todos los hoteles encuestados sufrieron un impacto financiero. Entre los cuales se mencionan diferentes efectos: Reducción de personal, disminución en cuanto a ingresos, dificultad para cubrir sus compromisos con proveedores y financiamientos bancarios.

El 60% sufrió una reducción del monto total de las remuneraciones y/o prestaciones del personal, el 80% menor disponibilidad de flujo de efectivo, el 40% menor acceso a servicios financieros.

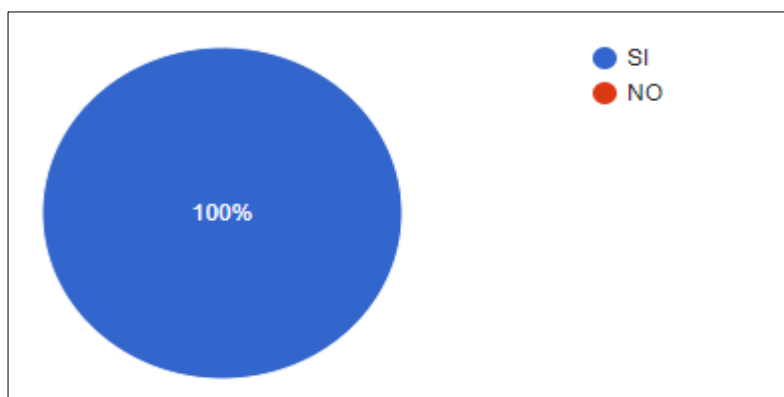
Estos hoteles adoptaron las medidas anteriores para sobrevivir a la crisis, con el fin de mantener la liquidez en su establecimiento y poder lograr una recuperación más rápida.

6. ¿Su empresa prepara estados financieros al cierre de cada ejercicio?

Tabla 7. Se preparan Estados Financieros

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 6. Se preparan Estados Financieros



Todos los hoteles encuestados preparan sus estados financieros.

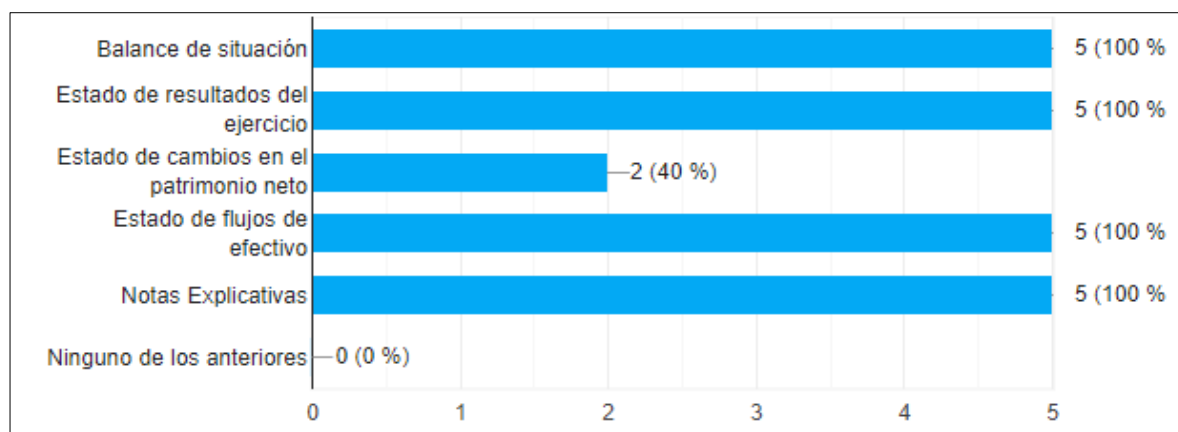
Estos estados financieros son de mucha importancia ya que son un componente indispensable en la mayor parte de las decisiones tales como préstamos, inversiones y otras cuestiones. Facilita la toma de decisiones de los inversionistas o terceros que estén interesados en la situación económica o financiera de la empresa.

7. ¿Cuál de los estados financieros que a continuación se detallan, prepara su empresa? (Puede seleccionar más de una).

Tabla 8. Estados Financieros preparados por la empresa

DESCRIPCION DE ESTADOS FINANCIEROS	Nº DE HOTELES QUE PREPARAN EL E.F	%	Nº DE HOTELES QUE NO PREPARAN TAL E.F	%	TOTAL	%
Balance de situacion	5	100%	-	-	5	100%
Estado de ejercicio	5	100%	-	-		
Estado de cambios en el patrimonio neto	2	40%	3	60%		
Estado de flujos de efectivo	5	100%	-	-		
Notas Explicativas	5	100%	-	-		
Ninguna de las anteriores	-	-	-	-		

Gráfico 7. Estados financieros preparados por la empresa



El 100% de los participantes preparan los siguientes estados financieros: balance de situación financiera, estado de resultado del ejercicio, estado de flujos de efectivo y notas explicativas. Solamente un 40% prepara también el estado de cambios en el patrimonio neto.

El balance general o balance de situación financiera permite a los hoteles visualizar la posición financiera de una fecha determinada.

El flujo de efectivo permite informar y evaluar posibles oportunidades de inversión además de analizar la liquidez de la compañía.

Las notas explicativas a los estados financieros representan la divulgación de cierta información que no está directamente reflejada en dichos estados. Permite tomar decisiones más objetivas.

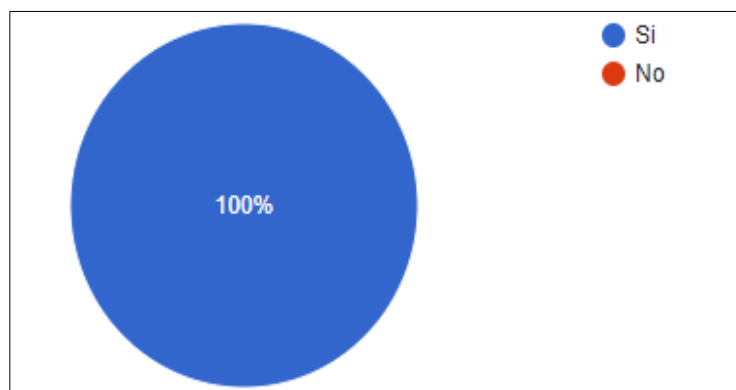
El estado de cambios del patrimonio neto refleja los movimientos en las partidas que forman parte del patrimonio neto, aumentando así las posibilidades de información financiera.

8. En los estados financieros al cierre del ejercicio 2020, ¿Se ve reflejado el impacto financiero?

Tabla 9. Reflejo del impacto financiero al cierre del ejercicio 2020

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 8. Reflejo del impacto financiero al cierre del ejercicio 2020



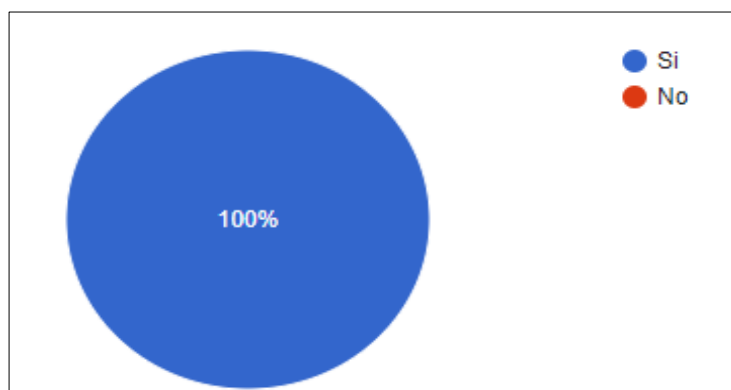
Debido a la recesión económica el impacto fue notorio en sus estados financieros.

9. ¿Su hotel cuenta con políticas administrativas y financieras que faciliten la administración?

Tabla 10. Se cuenta con políticas administrativas y financieras que facilita la administración

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 9. Se cuenta con políticas administrativas y financieras que facilita la administración



El 100% cuenta con políticas administrativas y financieras. Estas políticas son directrices o guías que delimitan el camino a seguir en la toma de decisiones.

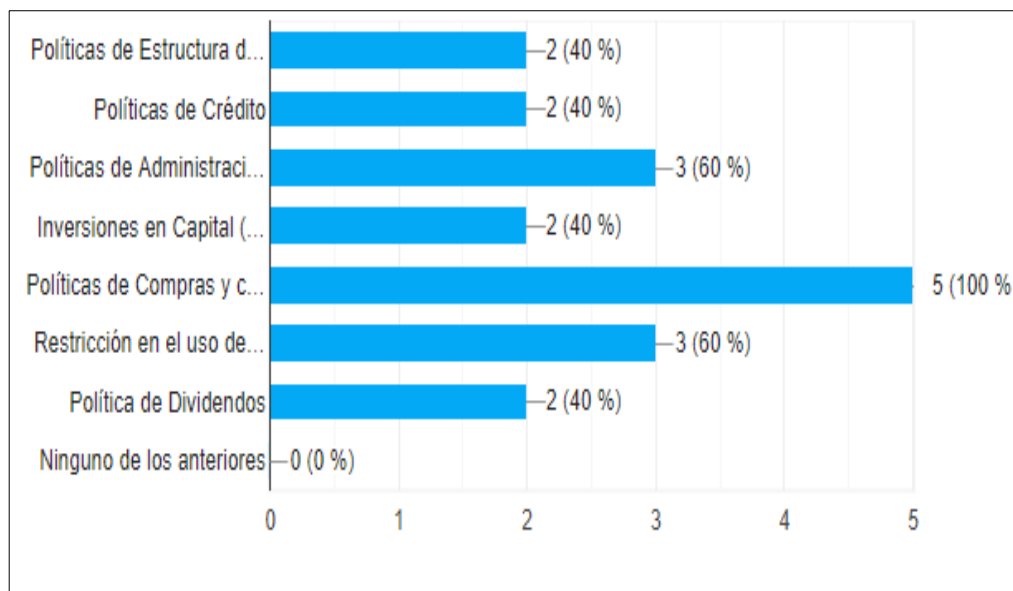
10. ¿Su hotel cuenta con alguna de estas políticas para el manejo de las finanzas?

(Puede seleccionar más de una).

Tabla 11. Políticas para el manejo de las finanzas.

POLITICAS PARA EL MANEJO DE LAS FINANZAS	N° DE HOTELES QUE EMPLEAN LA POLITICA	%	N° DE HOTELES QUE NO EMPLEAN TAL POLITICA	%	TOTAL	%
Políticas de estructura de capital	2	40%	3	60%	5	100%
Políticas de crédito	2	40%	3	60%		
Políticas de administracion de inventario	3	60%	2	40%		
Inversiones en capital (CAPEX)	2	40%	3	60%		
Políticas de compras y cuentas por pagar a proveedores	5	100%	-	-		
Restriccion en el uso de	3	60%	2	40%		
Política de dividendos	2	40%	3	60%		
Ninguno de los anteriores	-	-	-	-		

Gráfico 10. Políticas para el manejo de las finanzas.



El 100% es decir todos los participantes encuestados optan por las políticas de compras y cuentas por pagar a proveedores. El 40% de los hoteles cuenta con políticas de estructura de capital, políticas de crédito, inversiones en capital (CAPEX), política de dividendos y el 60% aplica las políticas de administración de inventarios,

restricción en el uso de fondos exclusivo para operaciones propias del negocio. Estas políticas brindan a las empresas una óptima administración de recursos financieros, obtención de los mismos(financiación). Además, también sirven como parámetro en la toma de decisiones de inversión.

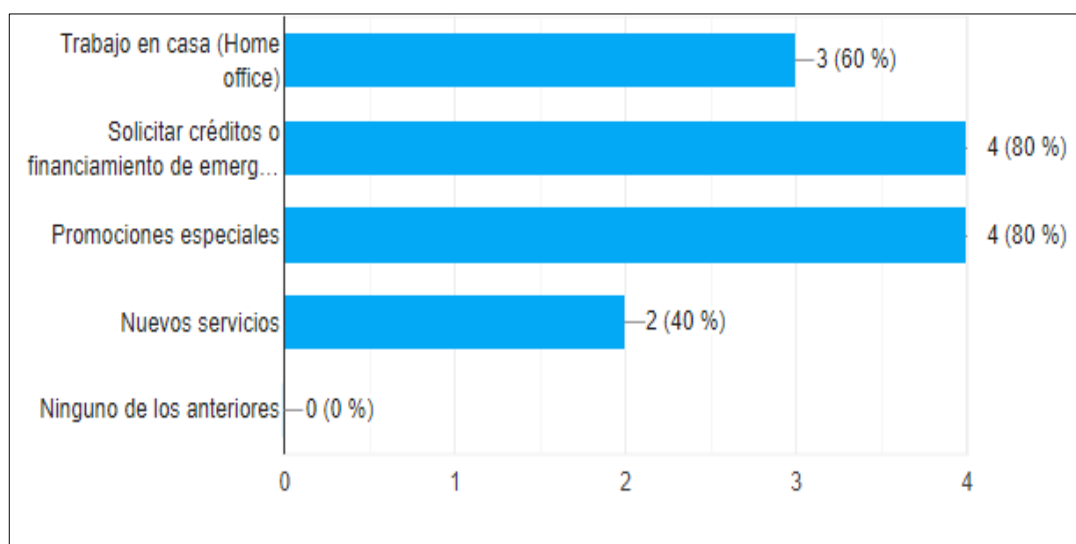
11. ¿Durante el cierre temporal de la economía su empresa implementó acciones operativas para enfrentar la contingencia? (Puede seleccionar más de una).

Tabla 12. Acciones operativas implementadas para enfrentar la contingencia

ACCIONES OPERATIVAS	IMPLEMENTO LA ACCION	%	NO IMPLEMENTO TAL ACCION	%	TOTAL	%
Trabajo en casa (home office)	3	60%	2	40%	5	100%
Creditos o financiamiento de emergencia	4	80%	1	20%		
Promociones especiales	4	80%	1	20%		
Nuevos servicios	2	40%	3	60%		
Ninguno de los anteriores	-	-	-	-		

(En frecuencia se muestran los hoteles que utilizan respectiva acción operativa)

Gráfico 11. Acciones operativas implementadas para enfrentar la contingencia



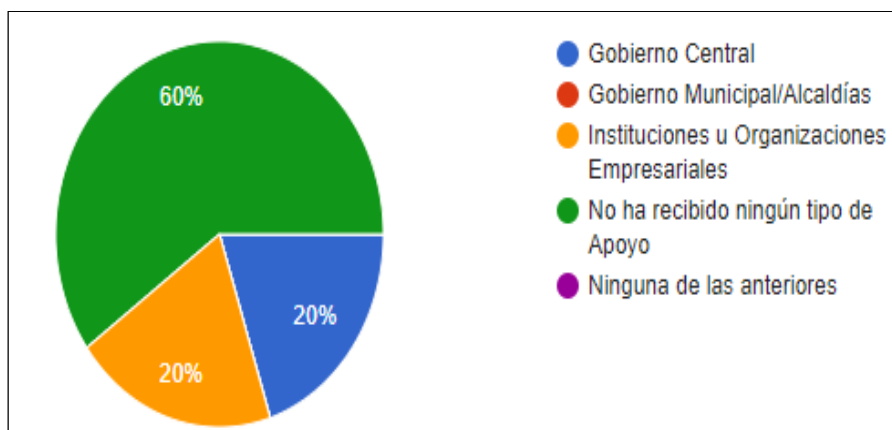
El 40% implementó nuevos servicios, el 60% empleó el home office o trabajo desde casa, el 80% optó por promociones especiales y solicitud de créditos o financiamiento de emergencia. Los hoteles tuvieron que adaptarse a los cambios para poder subsistir en el mercado.

12. ¿Su empresa recibió algún apoyo de las siguientes instancias para atender la contingencia originada por COVID-19?

Tabla 13. Apoyo recibido para atender la contingencia por Covid-19

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Gobierno central	1	20%
Gobierno municipal/alcaldías	0	0%
Instituciones u organizaciones empresariales	1	20%
No ha recibido ningún tipo de apoyo	3	60%
Ninguno de los anteriores	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 12. Apoyo recibido para atender la contingencia por Covid-19



El 60% de los hoteles encuestados no han recibido ningún tipo de ayuda, el 20% recibió apoyo del gobierno central, y el otro 20% ha recibido apoyo de instituciones u organizaciones.

Algunas de las iniciativas de ley presentadas a la Asamblea Legislativa el 24 de abril de 2020 son las siguientes.

1. Préstamos subsidiados para las empresas registradas en el ISSS 360 Prioridad MIPYME Empresas informales 100 Empresas con créditos bancarios con calificación A o B.

2. Subsidio de salarios para empresas formales con menos de 100 empleados y ventas brutas anuales menores a US\$7 millones 140 Máximo 50% nómina mensual por dos meses, hasta US\$22,500 mensual por empresa, y hasta US\$500 por trabajador

3. Paquetes alimenticios para 1.7 millones de hogares, Prórroga de declaración y pago del impuesto sobre la renta medianos, grandes y "otros contribuyentes". No aplica a empresas autorizadas a trabajar durante la pandemia.

Otro beneficio que dio el gobierno a los medianos y grandes contribuyentes es que se les pospone la presentación de estados financieros hasta el 30 de junio; y se les exonera del anticipo a cuenta del ISR de abril, mayo y junio de 2020.

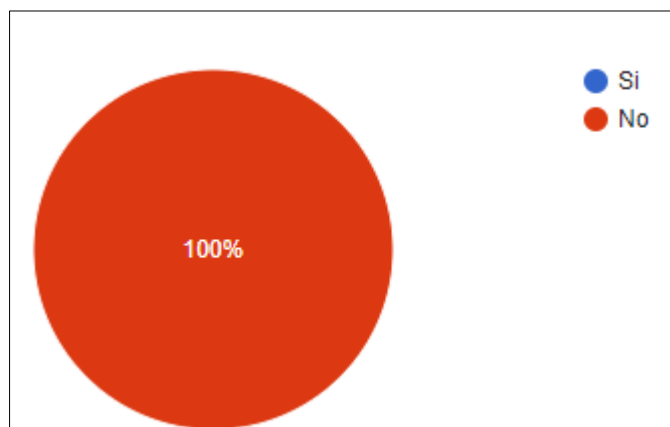
Como se refleja en la encuesta un 60% no recibió ningún tipo de apoyo, esto se debe a que no muchas de las empresas, micro empresas o comercios no cumplían con los requisitos para optar por uno de los beneficios mencionados anteriormente.

13 ¿Estaba preparada la empresa para una situación como COVID-19 o situación similar?

Tabla 14. Estaba preparada la empresa para una situación como Covid-19

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Gráfico 13. Estaba preparada la empresa para una situación como Covid-19



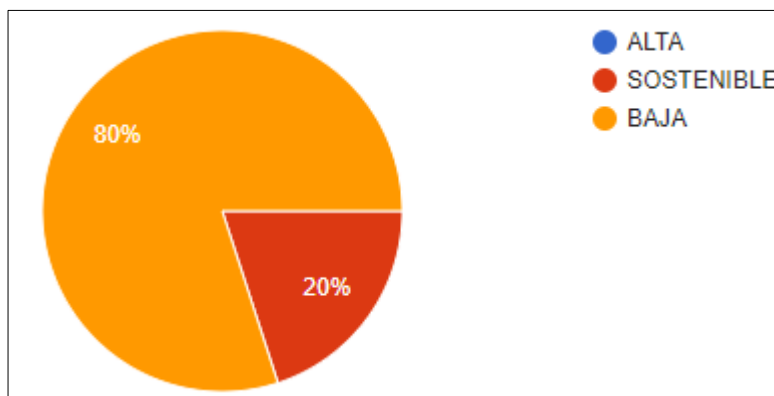
Ninguno de los hoteles encuestados estaba preparado para una situación así.

14. ¿De acuerdo a la situación que se observa en El Salvador para el 2021, su perspectiva de crecimiento es?

Tabla 15. Perspectiva de crecimiento

OPCIONES	FRECUENCIA	%
ALTA	0	0%
SOSTENIBLE	1	20%
BAJA	4	80%
TOTAL	5	100%

Gráfico 14. Perspectiva de crecimiento



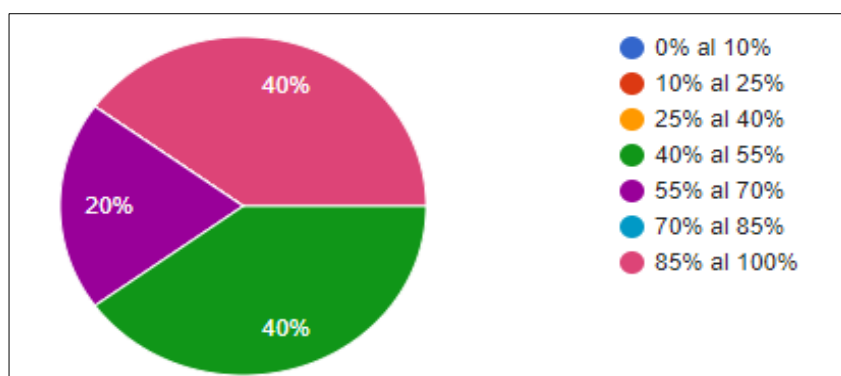
La situación percibida por los hoteles para el 80% es baja, para el otro 20% es sostenible.

15. ¿Considera usted que por motivos de la pandemia y de las medidas implementadas por el gobierno de El Salvador, el comportamiento de los consumidores del servicio se vio reducido en qué porcentaje?

Tabla 16. Comportamiento de los consumidores del servicio

OPCIONES	FRECUENCIA	%
0% AL 10%	0	0%
10% al 25%	0	0%
25% al 40%	0	0%
40% al 55%	2	40%
55% al 70%	1	20%
70 al 85%	0	0%
85% al 100%	2	40%
Total	5	100%

Gráfico 15. Comportamiento de los consumidores del servicio



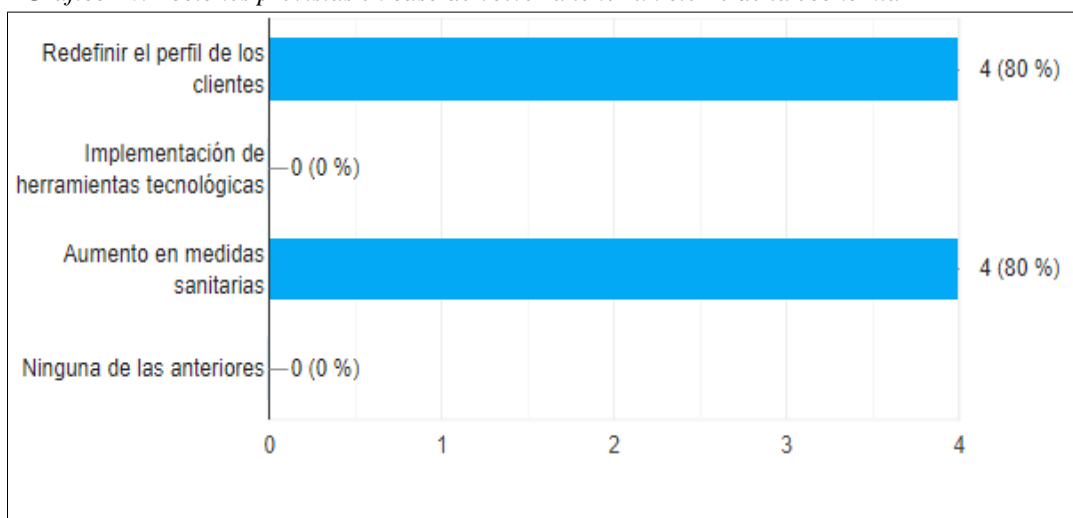
El 40% de los hoteles manifestó tener un porcentaje de reducción de clientes del 40% al 55% y un mismo porcentaje (40%) con el 85% al 100%, el otro 20% fue de 55% al 70%, como se ve el porcentaje de reducción fue muy notorio, esta fue una de las causas que afectó financieramente al sector del turismo.

16. ¿Qué acciones tiene previstas implementar en el caso de que vuelva a darse un cierre parcial o total de la economía en El Salvador? (Puede seleccionar más de una).

Tabla 17. Acciones previstas en caso de volver a tener un cierre de la economía

ACCIONES ESTRATEGICAS	IMPLEMENTO LA ACCION	%	NO IMPLEMENTO TAL ACCION	%	TOTAL	%
Redefinir el perfil de los clientes	4	80%	1	20%	5	100%
Implementacionde herramientas tecnologicas	-	-	-	-		
Aumento de medidas sanitarias	4	80%	1	20%		
Ninguna de las anteriores	-	-	-	-		

Gráfico 16. Acciones previstas en caso de volver a tener un cierre de la economía



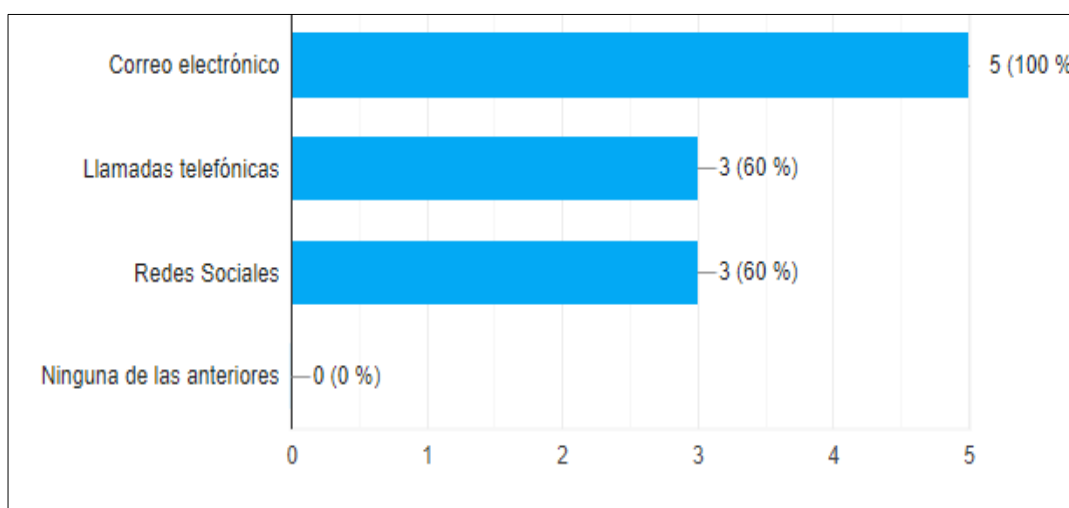
Tres empresas seleccionaron ambas opciones: redefinir el perfil de los clientes y aumentar las medidas sanitarias, las otras dos optaron por una de las opciones, una de ellas seleccionó redefinir el perfil del cliente y la otra eligió el aumento de medidas sanitarias. Es decir que las empresas encuestadas prefieren implementar la acción de redefinir el perfil de los clientes y aumentar las medidas sanitarias en su establecimiento.

17. La empresa implementó medidas de comunicación para mantener el contacto directo tanto para sus clientes como para sus empleados, ¿Cuáles fueron esas medidas empleadas? (Puede seleccionar más de una).

Tabla 18. Medidas para mantener comunicación con sus clientes y empleados

MEDIDAS DE COMUNICACIÓN	Nº DE HOTELES QUE UTILIZAN EL MEDIO DE COMUNICACIÓN	%	Nº DE HOTELES QUE NO UTILIZAN TAL MEDIO DE COMUNICACIÓN	%	TOTAL	%
Correo electrónico	5	100%	-	-	5	100%
Llamadas telefónicas	3	60%	2	40%		
Redes sociales	3	60%	2	40%		
Ninguna de las anteriores	0	0%	-	-		

Gráfico 17. Medidas para mantener comunicación con sus clientes y empleados



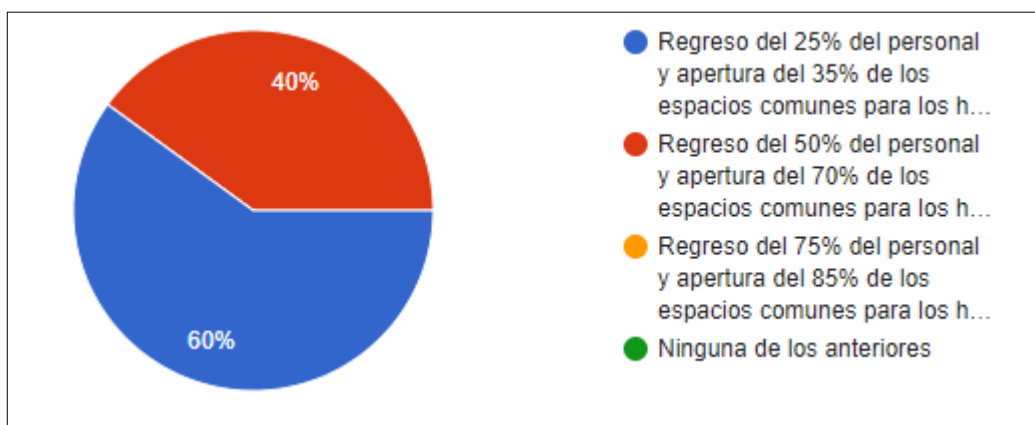
El 100% de los hoteles prefiere mantener contacto directo con sus clientes mediante correo electrónico y el 60% mediante llamadas telefónicas y redes sociales.

18. El inicio de la reactivación económica, tardó algún tiempo (principalmente Hoteles y Alojamientos), ¿En qué forma fue el regreso a sus actividades?

Tabla 19. Como fue el retorno a las actividades

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Regreso del 25% del personal y apertura del 35% de los espacios comunes para los huéspedes	3	60%
Regreso del 50% del personal y apertura del 70% de los espacios comunes para los huéspedes	2	40%
Regreso del 75% del personal y apertura del 85% de los espacios comunes para los huéspedes	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
Total	5	100%

Gráfico 18. Como fue el retorno a las actividades



El 60% Regreso a sus actividades con el 25% del personal y apertura del 35% de los espacios comunes para los huéspedes. El otro 40% regresó con el 50% de personal y apertura del 70% de los espacios comunes para los huéspedes.

2.8.4.1. Análisis de los resultados

Durante el año 2020 la compañía se vio afectada en sus operaciones y su situación Financiera, debido a la aparición de una nueva cepa de Coronavirus en diciembre 2019 denominada COVID-19 la cual se extendió por todo el mundo durante el año 2020, conduciendo a una disminución de la actividad económica, afectando negativamente las operaciones de la compañía con la implementación de medidas del Gobierno de El Salvador quien implementó entre otras medidas declarar Estado de Emergencia

Nacional, estado de calamidad pública y desastre natural, mediante el decreto No 593 del 14 de marzo de 2020 y la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias mediante la Ley de Restricción Temporal de Derechos Constitucionales concretos para atender la Pandemia COVID-19 mediante Decreto legislativo No 594 de 14 de Marzo de 2020. Debido a las circunstancias descritas anteriormente, las entidades tendrán que buscar alternativas que ayuden a su estabilidad comercial.

La sostenibilidad financiera para las empresas a nivel Nacional se vio afectada al igual que a nivel mundial entre ellos el turismo es el más golpeado por el COVID 19, de igual manera el sector hotelero en el Salvador ha sido drásticamente afectado prácticamente un año totalmente perdido en el cual, aunque la reapertura economía volvió en el transcurso del mismo año, los niveles de ocupación que los hoteles mantenían antes de la crisis no se verán en lo que resta del año.

Breve diagnóstico de los resultados de las encuestas

Han sido variados los puntos en los que las empresas sufrieron impacto financiero durante la pandemia del coronavirus, en donde para lograr mantenerse tuvieron que implementar diferentes acciones operativas.

Enfrentar los efectos de la pandemia para las empresas hoteleras fue difícil, debido a la incertidumbre de contagio, estas empresas tuvieron que acatar ciertas medidas de cierre, algunas tuvieron que cerrar sus operaciones en un periodo considerable de tiempo, por otra parte también se redujo la demanda interna por lo que la población salvadoreña debido a las medidas de restricción no podían salir de sus casas así como también la demanda por turistas internacionales los cuales por el decreto ejecutivo N°13 los extranjeros tenían restricción de entrar al país.

Lo mencionado anteriormente produjo impactos negativos en la actividad económica de las empresas hoteleras en el área de San Salvador las cuales manifestaron presentar caídas en la demanda de sus servicios, por ende disminución en sus ingresos, dificultades para cumplir con sus compromisos de pagos con proveedores o instituciones financieras, llevándolos a la implementación de acciones como la reducción de su personal ya sea con suspensiones de contrato o hasta despido, algunas emplearon el modo home office para su personal esencial para el funcionamiento de su empresa, adopción de políticas para el manejar sus finanzas eficientemente sobre todo en esos momentos de crisis por los que pasaron, por lo que también tuvieron que recurrir a préstamos de emergencia ya sea por instituciones bancarias o apoyo por parte del gobierno y a determinar aquellas compras vitales para la empresa, reduciendo sus inventarios y cancelando de forma casi inmediata sus deudas de corto plazo, todas estas acciones fueron tomadas en respuesta a los efectos que estaban causando algunas de las medidas restrictivas a causa de la pandemia.

Debido a la baja actividad económica presentada en el periodo de afectación por la emergencia sanitaria y las medidas por el mismo, estos hoteles tuvieron que tomar medidas, acciones e implementar nuevas políticas que les permitiría seguir manteniéndose.

2.9. COMPROBACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.9.1. Objetivo general y específicos

En la investigación se había planteado un objetivo general el cual era analizar el impacto financiero que, por causa de la pandemia por Covid-19 había llevado a las empresas del sector hotelero a experimentar una reducción de la demanda de servicios turísticos. Ahora bien, la principal razón por la cual la reducción de la demanda del

servicio de alojamiento disminuyó y ocasionó un impacto desfavorable en las empresas de hoteles y alojamientos, fue la pandemia por la enfermedad del Covid-19, aparte de reducir los ingresos que anualmente estaban recibiendo, los accionistas tenían que estar inyectando capital para mantener en estabilidad dichas empresas.

Además, se formularon objetivos específicos que se esperaban alcanzar mediante se fuera realizando la investigación, a continuación, se mencionan y se explican los resultados obtenidos del estudio. Primer objetivo específico: Recolectar información pertinente para el desarrollo de la investigación, utilizando herramientas que nos faciliten la obtención de datos; la información que se encontró permitió el logro del objetivo general ya que nos llevó a analizar el impacto en los estados financieros de las empresas dedicadas al servicio de hospedaje y hoteles. Si bien es cierto nos basamos en la información financiera de una sola empresa (por motivos que se explicaron en el capítulo anterior) para generalizar lo que probablemente estaba sucediendo en las demás empresas del sector hotelero, se utilizaron encuestas y además se tuvo el apoyo documental de los estados financieros de la empresa lo que permitió obtener datos de primera mano de lo que había sucedido tanto anteriormente (2019-2020) como recientemente (para el año 2021) dentro de la empresa.

Segundo objetivo específico: Medir el impacto económico que ha ocasionado el cierre temporal en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamiento del área de San Salvador tomando como punto de referencia un caso en particular; de la información encontrada en los estados financieros y de las respuestas brindadas en las encuestas se descubrió que el mayor impacto financiero fue en los ingresos percibidos ya que al visualizar datos de los años 2019 y 2020 se encontró que hubo una disminución del 71% en sus ingresos, lo que provocó disminución del personal, el aumento de las obligaciones con terceros, que sus activos de corto plazo

no logran cubrir sus obligaciones de corto plazo y que la estructura de capital está compuesta por un 42% deuda, también hubo disminución en sus inventarios y un aumento en sus cuentas por pagar.

Tercer objetivo específico: Analizar si los costos que las pequeñas y medianas empresas que se dedican al servicio de Hoteles y Alojamiento sufrieron consecuencias a causa de la reducción de la demanda del servicio, tomando como referencia un caso en particular, la empresa en estudio cuenta con un saldo por costos de materia prima extras por alimentos y bebidas, coste de ventas excursiones y traslados, otras materias primas, alquileres, así como también promoción y publicidad para cada una de estas presenta una disminución significativa, si se observa desde una perspectiva individual resulta lo siguiente: costo materias primas extras A y B del mes de enero 2020 con \$62,572.77 al mes de septiembre con \$9,231.03 hubo una diferencia de \$53,341.74 lo que representa un 85.24% que en enero, en coste de ventas excursiones y traslados pasó de \$4,944.40 en enero 2020 a \$0.00 en septiembre 2020, en otras materias primas de \$499.42 en enero 2020 a \$0.00 en septiembre 2020, en alquileres en enero 2020 \$11,193.99 a septiembre 2020 \$8,471.24 hubo una diferencia de \$2,722.75 lo que representa 24.32% y de promoción y publicidad de enero 2020 \$24,256.91 a septiembre 2020 \$2,774.89 la diferencia fue de \$21,482.02 lo que representa un 88.56%; como se mencionaba al principio hubieron disminuciones significativas sin embargo las que tuvieron un promedio más alto de diferencia fueron de los costos de publicidad y promoción, así como también de materias primas por alimentos y bebidas, esto siempre a causa de las restricciones implementadas por el Gobierno de El Salvador la empresa decide disminuir sus costos y gastos para lograr mantenerse.

Cuarto objetivo específico: Calcular las razones financieras de la empresa hotelera que fue tomada como caso particular, con el fin de determinar estrategias que

contribuyan al crecimiento de la demanda de las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamiento del área de San Salvador, a partir de los resultados obtenidos se tienen las premisas para determinar soluciones que beneficien a las empresas hoteleras para lograr superar en cierta medida deficiencias que no fueron consideradas antes de la llegada de la pandemia por COVID-19 al país.

Ahora bien, a raíz de todo lo antes mencionado se detallan algunas consecuencias que resultaron del análisis de la información encontrada y proporcionada por los diferentes métodos (encuestas y documentos relacionados a la investigación) que se tomaron en cuenta para la recolección de información.

Principales consecuencias

- -Incertidumbre sobre el contagio.
- -Falta de mecanismos de respuestas ante el virus.
- -Desempleo por falta de oportunidades.
- -Disminución de los ingresos.
- -Aumento en los costos de servicios.
- -Afección en los estados financieros con tendencias de activos a la baja y en pasivos al alza.
- Entre otras.

2.9.2. Comprobación de hipótesis de trabajo

A continuación, se presenta la hipótesis de trabajo: La contracción de la demanda turística del año 2020 ocasionada a raíz de las restricciones obligatorias impuestas por el Gobierno de El Salvador provocó una reducción de ingresos en el sector hotelero provocando así un alto impacto en sus estados financieros en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamiento del área de San Salvador.

La hipótesis de trabajo fue planteado suponiendo que por las restricciones impuestas por el Gobierno de El Salvador había sido la principal razón por la que había disminuido la demanda del servicio que ofrecían los hoteles, y de cierta forma sí fue a raíz de todo eso que las cosas se fueron tornando malas para las empresas dedicadas al servicio de hoteles y alojamiento ya que la causa que se diera lo anterior fue la pandemia por Covid-19, si analizamos si no hubiese habido pandemia el Gobierno de El Salvador no se hubiera visto en la necesidad de dar un cierre a la economía por un tiempo prolongado y las empresas hoteleras no hubieran pasado por lo que están pasando en estos momentos. Por lo que se da por comprobada la hipótesis establecida, ya que se afirma el hecho de que por las medidas impuestas por el Gobierno las empresas no lograron seguir sus operaciones como normalmente lo hacían hasta antes de la pandemia.

2.9.3. Variables determinantes

La variable independiente afecta directamente a la variable dependiente. Para la investigación, la contracción de la demanda turística permitirá determinar el impacto financiero en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de Hoteles y Alojamiento. La variable dependiente es aquella que depende de diferentes factores externos que de cierta forma pueden medirse. La contracción de la demanda turística ha logrado la reducción de los ingresos en empresas dedicadas al servicio de Hoteles y alojamiento, a partir de este punto se concibe que tras la aplicación de las restricciones obligatorias la mayoría de establecimientos padecieron durante algún tiempo problemas serios en sus economías.

Para explicar lo anterior se debe de mencionar lo siguiente en el año 2019 la llegada de turistas a El Salvador por medio de vías terrestres fue del 56% para el año 2020

disminuyó a 47%, mientras tanto los turistas que llegaban a El Salvador por medio de vía aérea para el año 2019 fue 44% y para el 2020 fue de 53% si bien es cierto aumento de cierta medida pero no duraría mucho, ya que en resumidas cuentas y considerando otros aspectos se tuvo que con respecto a los porcentajes antes mencionados lo que se tiene a la fecha para los turistas que utilizan vías terrestres un decrecimiento del -74.2% y para los que utilizan vía aérea un -62.10% esto para el año 2020. Como se puede ver si hubo una gran diferencia en la afluencia de turistas que visitan al país, cuál es la razón a partir de las medidas implementadas por el Gobierno de El Salvador específicamente la medida que no permitía dejar entrar o salir a ninguna persona, lo que llevó al cierre de fronteras y aeropuertos. A consecuencia de esto el gasto turístico también disminuyó de pasar de tener en el 2019 \$1.761,24 millones pasar a tener para el 2020 \$700.83 lo que reditúa una diferencia del 56.20% con respecto al 2020.

Ahora bien, especificando mejor al sector que es de nuestro interés en cuanto a la ocupación hotelera tuvo un decrecimiento ya que para el año 2019 en el departamento de San Salvador se tenía un 57.70% de ocupación hotelera en el país mientras que para el año 2020 se tuvo solo el 17.10% es decir tuvo un decrecimiento del 40.60% con respecto al 2020.

Todo lo anterior sólo confirma que la pandemia por el Covid-19 formo un factor importante para las empresas hoteleras ya que, a raíz de eso, surgieron las estrictas medidas de higiene y seguridad cerrando el paso de turistas a visitar y ser potenciales clientes para las empresas dedicadas al servicio de hospedaje y hoteles, lo que llevó a tener disminuciones en los ingresos.

CAPÍTULO III: IMPACTO FINANCIERO POR LA REDUCCIÓN DE LA DEMANDA DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEDICADAS AL SERVICIO DE HOTELES Y ALOJAMIENTO EN EL ÁREA DE SAN SALVADOR.

El impacto financiero ocasionado por la pandemia COVID-19 tuvo grandes efectos en las empresas de la mayoría de sectores ya que por medidas de seguridad se debieron seguir estrictas normas las cuales imposibilitaron el funcionamiento de muchas de ellas. Tal fue el caso del sector servicios quien a causa de la pandemia redujo sus ingresos pues se cancelaron eventos y actividades propias que el sector ofrece. A razón de lo cual la llegada de turistas disminuyó en un alto porcentaje reduciendo así también la demanda de servicios turísticos en las empresas dedicadas al servicio de hoteles y alojamiento en el área de San Salvador.

Haciendo uso de las herramientas de análisis financiero se determinará en qué medida fue el impacto que tuvo la empresa en estudio a raíz de la reducción de la demanda ocasionada por la pandemia.

3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS (FINANCIEROS) Y SUBSIGUIENTES

Para realizar el análisis financiero se utilizaron los siguientes indicadores financieros: razones financieras, análisis horizontal, análisis vertical. Por ello se presentan los siguientes estados financieros: balance general y estado de resultado proporcionados por el Centro Nacional de Registro de una empresa hotelera en el área de San Salvador.

Balance general al 31 de diciembre del 2019, 2020 y 2021
(cifras expresadas en dólares de los Estados Unidos de América)

Activo	2019	2020	2021
<u>Activo corriente</u>			
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$ 934,032.00	\$ 460,782.00	\$ 970,032.00
Documentos y cuentas por cobrar	\$ 875,103.00	\$ 198,320.00	\$ 658,362.00
Cuentas por cobrar compañías relacionadas	\$ 151,125.00	\$-	\$ -
Inventarios	\$ 245,221.00	\$ 90,157.00	\$ 228,735.00
Impuesto sobre la renta por cobrar	\$-	\$ 70,317.00	\$ -
Gastos pagados por anticipado	\$ 170,647.00	\$ 109,957.00	\$ 103,928.80
Total activo corriente	\$ 2,376,128.00	\$ 929,533.00	\$ 1,961,057.80
<u>Activo no corriente</u>			
Inmuebles, mobiliario y equipos	\$ 28,876,984.00	\$ 27,408,068.00	\$ 25,375,436.00
Activos intangibles	\$ 59,864.00	\$ 40,062.00	\$ 280,265.00
Otros activos	\$ 112,961.00	\$ 81,027.00	\$ 81,027.00
Total activo no corriente	\$29,049,809.00	\$27,529,157.00	\$25,736,728.00
Total activo	\$31,425,937.00	\$28,458,690.00	\$27,697,785.80
Pasivo			
<u>Pasivo corriente</u>			
Porción cte. de prést. por pag. a comp. Rel.	\$ 1,000,000.00	\$-	\$ 1,000,000.00
Cuentas por pagar y gastos acumulados	\$ 935,296.00	\$ 612,253.00	\$ 776,780.00
Cuentas por pagar compañías relacionadas	\$ 130,895.00	\$ 109,609.00	\$ 85,345.00
Beneficios a empleados-corto plazo	\$ 45,589.00	\$ 41,777.00	\$ 30,628.00
Impuesto sobre la renta por pagar	\$ 83,450.00	\$-	\$ 620,531.80
Total pasivo corriente	\$ 2,195,230.00	\$ 763,639.00	\$ 2,513,284.80
<u>Pasivo no corriente</u>			
Préstamos por pagar a compañías relacionadas	\$ 4,265,000.00	\$ 6,025,000.00	\$ 7,252,500.00
Beneficios a empleados-largo plazo	\$ 382,645.00	\$ 292,622.00	\$ 432,125.00
Impuesto sobre la renta diferido	\$ 5,121,421.00	\$ 4,857,911.00	\$ 3,125,754.00
Total pasivo no corriente	\$ 9,769,066.00	\$11,175,533.00	\$10,810,379.00
Total pasivo	\$11,964,296.00	\$11,939,172.00	\$13,323,663.80
<u>Patrimonio</u>			
Capital social	\$ 7,808,090.00	\$ 7,808,090.00	\$ 7,808,090.00
Reserva legal	\$ 591,670.00	\$ 591,670.00	\$ 591,670.00
Superávit por revaluación	\$ 13,533,197.00	\$ 13,812,858.00	\$ 13,812,858.00
Otros resultados integrales	-\$ 301,616.00	-\$ 389,591.00	-\$ 365,287.00
Resultados acumulados	-\$ 2,169,700.00	-\$ 5,303,509.00	-\$ 7,473,209.00
Total patrimonio	\$19,461,641.00	\$16,519,518.00	\$14,374,122.00
Total pasivo y patrimonio	\$31,425,937.00	\$28,458,690.00	\$27,697,785.80

Estado de Resultados del 01 al 31 de diciembre del 2019, 2020 y 2021 (cifras expresadas en dólares de los Estados Unidos de América)			
Año	2019	2020	2021
Ingresos de operación	\$ 9,873,636.00	\$ 2,874,222.00	\$5,463,245.66
(-) Costos de operación	\$ 6,335,310.00	\$ 806,924.00	\$1,293,399.90
Utilidad bruta	\$3,538,326.00	\$2,067,298.00	\$4,169,845.76
(-) Gastos de administración	\$ 1,051,377.00	\$ 749,846.00	\$1,265,366.00
(-) Gastos de venta	\$ 586,987.00	\$ 222,967.00	\$ 728,452.35
(-) Otros gastos	\$ 26,777.00	\$ 29,667.00	\$ 13,125.34
Utilidad de operación	\$1,873,185.00	\$1,064,818.00	\$2,162,902.07
(+) Otros ingresos	\$ 2,990.00	\$ 1,020.00	\$ 825.00
(-) Gastos financieros	\$ 234,588.00	\$ 162,514.00	\$ 95,289.14
Utilidad antes de reserva legal	\$1,641,587.00	\$ 903,324.00	\$2,068,437.93
(-) Reserva legal	-	-	-
Utilidad antes de impuesto sobre la renta	\$1,641,587.00	\$ 903,324.00	\$2,068,437.93
(-) Impuesto sobre la renta	\$ 492,476.00	\$ 270,997.00	\$ 620,531.38
Utilidad después del impuesto sobre la renta	\$1,149,111.00	\$ 632,327.00	\$1,447,906.55
Contribución especial	\$ 57,455.55	\$ 31,616.35	\$ 72,395.33
Resultado del ejercicio	\$1,091,655.45	\$ 600,710.65	\$1,375,511.22

Al realizar la comparación del balance general de la empresa investigada se puede apreciar el efecto COVID-19 en la disminución de los activos debido al bajo ingreso del efectivo, inventario y así mismo de las cuentas por cobrar, los ingresos por prestar el servicio de hospedaje y hoteles se redujeron debido a la cuarentena. Por el lado del pasivo hubo un aumento en las obligaciones por pagar de acuerdo a las políticas de la empresa uno de los objetivos es la gestión de capital de la compañía para crear una razón de crédito sólida y razones financieras de capital saludable por lo que para el año 2020 la administración solicitó oportunamente a sus accionistas un préstamo para que permita a la empresa enfrentar las obligaciones de corto plazo.

A continuación, se muestra en la tabla No 20 el cálculo de las razones financieras.

Tabla 20. Razones financieras

RAZONES FINANCIERAS	FÓRMULA	2019	2020	2021
RAZONES DE LIQUIDEZ				
CAPITAL NETO DE TRABAJO	ACT. CIRCUL. -PAS. CIRCUL.	\$180,898.00	\$165,894.00	-\$552,227.00
RAZÓN CIRCULANTE	ACT. CIRCUL. /PAS. CIRCUL.	1.08	1.22	0.78
PRUEBA ÁCIDA	(ACT. CIRCUL. -INVENT.)/PAS. CIRCUL.	0.97	1.10	0.69
RAZONES DE ENDEUDAMIENTO				
RAZÓN DE LA DEUDA TOTAL	PAS. TOTAL/ACT. TOTAL	0.38	0.42	0.48
RAZÓN DE LA DEUDA DE CAPITAL	PAS. TOTAL/CAP. C. TOTAL	0.61	0.72	0.93
RAZONES DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS				
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	VENTAS/CTAS POR COBRAR	13.64	14.49	8.30
ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	COSTO VTA/CTAS POR PAG.	5.94	1.12	1.50
ROTACIÓN DE ACTIVOS TOTALES	VENTAS/ACT. TOTALES	0.31	0.10	0.20
MEDIDAS DE RENTABILIDAD				
MARGEN DE UTILIDAD	UTILIDAD/VENTAS	0.11	0.21	0.25
RENDIMIENTO SOBRE LOS ACTIVOS	UTILIDAD/ACTIVOS TOTALES	0.03	0.02	0.05
RENDIMIENTO SOBRE EL CAPITAL	UTILIDAD/CAPITAL CONTABLE TOTAL	0.06	0.04	0.10

3.1.1. Análisis de las razones financieras

3.1.1.1. Razones de liquidez

La información obtenida mediante las razones de liquidez (Capital de Trabajo, Índice de Solvencia y Prueba Ácida), presentaron los siguientes resultados:

Capital de trabajo: Los resultados obtenidos demuestran una tendencia en descenso. En cuanto al ejercicio del año 2019 la empresa contaba con suficiente capital de trabajo \$180,898.00, pero luego en el año 2020 cae a \$165,894.00, esto ocurrió debido a la reducción de su efectivo, cuentas por cobrar y a sus bajos niveles de inversión en sus inventarios. En cuanto al pasivo también hubo reducciones en sus obligaciones a corto plazo. En el año 2021 presento saldo negativo, esto significa que estaba presentando problemas de liquidez en el corto plazo, esto se dio por el aumento del pasivo corriente (cuentas por pagar y préstamos por pagar a compañía relacionada). Esto incide negativamente, ya que aumenta el riesgo de no poder financiar sus operaciones u otras obligaciones en el corto plazo, por ejemplo: El pago a sus empleados, accionistas, acreedores u otras eventualidades que se presenten en el nivel de sus operaciones diarias.

La razón circulante: Presento resultados mayores a 1 en el ejercicio del año 2019 y 2020 es decir la empresa contaba con suficiente activo corriente para poder sostener la deuda presentada en sus pasivos corrientes. En cambio, para el año 2021 bajo a 0.78, lo que significa que sus activos corrientes no lograban hacerles frente a sus pasivos corriente, ya que por cada dólar en deuda a corto plazo solamente contaba con \$0.78 centavos de dólar para poder pagarla.

Prueba ácida

La razón prueba acida en el año 2019 resultó ser menor a 1, es decir por cada dólar de deuda tenían \$0.97 de dólar para cubrirla, lo cual significa que no lograban solventar la deuda en su totalidad, para ello tendrían que recurrir a la venta de sus inventarios. Para el año 2020 se ve un leve aumento a \$1.10 que es mayor a 1, significa que la empresa contaba con la capacidad de sostener gastos que ocurrieran eventualmente en el nivel de sus operaciones diarias u otras obligaciones a corto plazo. Pero en el año 2021 cayó a 0.56 lo que significó que por cada dólar de deuda se contaban solamente con \$0.56 centavos de dólar para poder pagarla, es decir la empresa no estaba obteniendo liquidez suficiente de sus activos más líquidos para lograr hacerle frente a sus obligaciones de corto plazo.

3.1.1.2. Razones de endeudamiento

La razón de la deuda total mostró una tendencia en crecimiento en el periodo de estudio, los resultados obtenidos fueron los siguientes: En el ejercicio del año 2019 fue de 0.38, en el periodo del año 2020 aumento a 0.42, a pesar de ello aún se encontraba dentro de los parámetros recomendados. Lo cual significa que la empresa contaba con \$0.42 de dólar en deuda por cada dólar en activos. Por otro lado, en el año 2021 se observó que el 48% estaba siendo financiado con recursos ajenos y el 52% con recursos propios. Lo cual aumentó el riesgo de que la empresa sea insolvente, ya que la liquidez que obtendrá de sus activos de corto y largo plazo no podrán ser suficientes para sostener sus deudas con acreedores, proveedores, accionistas, empleados u otras obligaciones.

La razón de la deuda de capital

Es un índice de deuda utilizado para medir el apalancamiento financiero. En el estudio la empresa presenta una tendencia en crecimiento lo cual significa que aumentó su nivel de apalancamiento financiero. Los resultados fueron los siguientes: En el año 2019 presento el 61% de deuda con respecto a su patrimonio, en el año 2020 aumento a 72% debido al incremento de sus préstamos a largo plazo, en el año 2021 aumento a 0.93 lo que significa que, por cada dólar invertido en el patrimonio, la empresa está enfrentando una deuda de \$ 0.93 centavos de dólar con terceros.

3.1.1.3. Razones de administración de activos

Rotación de cuentas por cobrar

La rotación de cuentas por cobrar presenta variaciones en cuanto a los años 2019, 2020 y 2021. Para el 2019 se obtuvo que la empresa recupero en un promedio de 14 veces el dinero, en cuanto el 2020 se mantuvo en la misma tendencia de 14 veces y un poco más, lo que para el 2021 disminuyo a 8 veces lo que represento que la empresa disminuyo sus cuentas por cobrar para este año, esto principalmente porque se consideró mejor a los clientes a quienes se les otorgarían los créditos., también se podría decir que la empresa estaba recibiendo ingresos por servicios al contado en mayor medida que al crédito.

Rotación de cuentas por pagar

En la rotación de cuentas por pagar se obtuvo para el año 2019 de 5.94, 2020 de 1.12 y en el 2021 de 1.50, denota que hubo una diferencia porcentual entre los años 2019 y 2020.

La empresa estaba rotando sus cuentas por pagar en el año 2019 en promedio 6 veces al año. Mientras tanto en los años 2020 y 2021 disminuyeron a 1 vez por año. Debido a lo ocurrido en el año 2020 la empresa decidió mantener las estrategias que habían estado utilizando, que era el de saldar en gran parte sus deudas, así como también disminuir las solicitudes de créditos a sus proveedores.

Rotación de activos totales

La rotación de activos totales determino que por cada dólar en activos la empresa en el año 2021 genero \$0.20 de dólar por prestación de servicios hoteleros, al respecto de los años anteriores que tuvieron para el 2019 \$0.31 y el 2020 \$0.10. Lo que implica que en el año 2021 reflejo eficacia en la gestión de los activos ya que genero \$0.10 más al respecto del 2020 esto representa que la empresa obtuvo más ingresos por servicios en este último año.

3.1.1.4. Medidas de rentabilidad

El margen de utilidad mide cuanto genera de utilidad la empresa por cada dólar vendido, además de conocer cuánto le queda a la empresa después de pagar impuestos y otros gastos devengados. Como se observa para el año 2021 se obtuvo un margen del \$0.25, lo que indica que por cada dólar vendido está generando \$0.25 centavos o en otras palabras es el margen que la entidad obtiene después de haber cancelado los impuestos, así como también otros gastos devengados, dinero que podrían utilizar para invertir o realizar mejoras dentro de la empresa. Ya que las ventas para el año 2021 aumentaron en un 53% al respecto del 2020 así como también incrementando las diferentes cuentas del estado de resultado, lo que supone en cierta medida

recuperación, si la empresa mantiene un margen de utilidad con esta misma tendencia o inclusive de mejorar sería mucho más aceptada por los inversionistas.

El rendimiento sobre activos debe de superar el 5% este permite reflejar la capacidad que tiene la empresa para generar beneficios con los activos con los que esta cuenta, por eso también es importante considerar la rapidez con la que dichos activos se conviertan en efectivo. Los resultados que arroja la investigación en este caso demuestra que la empresa está haciendo una eficaz gestión de los recursos ya que logro alcanzar el punto recomendado para el año 2021 con 5%, superando lo obtenido en años anteriores, según el balance general se puede observar cómo los documentos por cobrar aumentaron en un 30% (aunque en términos generales la cuenta de activos disminuyo al respecto de los años 2019 y 2020) representa un importante valor ya que esta cuenta se puede volver liquida en un periodo corto ya determinado, manteniendo las premisas en cuanto a una utilidad neta adecuada y una rotación de inventarios alta. La empresa estará percibiendo beneficios superiores a los esperados en base a los activos disponibles con los que cuenta.

Rendimiento sobre capital representa un índice que permite medir la rentabilidad financiera sobre los recursos propios de la empresa. Se obtuvo que para el año 2019 \$0.06, 2020 \$0.04 y 2021 \$0.10 nos indica un crecimiento de \$0.05 en promedio al respecto de los años anteriores. Por lo que para los accionistas esto significo que por cada dólar invertido estaban recibiendo \$0.10 centavos en utilidad. Algo importante que hay que mencionar es que el rendimiento sobre capital es mayor al rendimiento sobre los activos (ya que son dos índices que los inversionistas suelen tomar en cuenta con regularidad) esto indica un apalancamiento positivo ya que le permite obtener

beneficios a los accionistas y a la vez este tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa. Es un efecto ganar-ganar.

3.1.2. Análisis horizontal balance general

Tabla 21. Análisis horizontal-balance general

Balance general al 31 de diciembre del 2018, 2019 y 2020 (cifras expresadas en dólares de los Estados Unidos de América)	VALORES ABSOLUTOS		VARIACIÓN PORCENTUAL	
	2021-2020	2020-2019	2021-2020	2020-2019
Activo				
Total Activo Corriente	\$ 1,031,525	-\$ 1,446,595	110.97%	-60.88%
Activo No Corriente				
Total Activo No Cte	-\$ 1,792,429	-\$ 1,520,652	-6.51%	-5.23%
Total Activo	-\$ 760,904	-\$ 2,967,247	-2.67%	-9.44%
Pasivo				
Pasivo corriente				
Total pasivo corriente	\$ 1,749,646	-\$ 1,431,591	229.12%	-65.21%
Pasivo no corriente				
Total pasivo no corriente	-\$ 365,154	\$ 1,406,467	-3.27%	14.40%
Total pasivo	\$ 1,384,492	-\$ 25,124	12%	-0.21%
Patrimonio				
Total patrimonio	-\$ 2,145,396	-\$ 2,942,123	-12.99%	-15.12%
Total pasivo y patrimonio	-\$ 760,904	-\$ 2,967,247	-2.67%	-9.44%

Fuente: Creación del grupo de trabajo

En el análisis horizontal se puede observar que en el año 2020 el activo corriente disminuyó en -\$1,446,595, lo que representa porcentualmente un 61% con respecto al año anterior, esto se atribuyó en razón de una fuerte caída en el efectivo, las cuentas por cobrar y el inventario. Como medida ante la amenaza que provocó la pandemia por COVID-19, la gerencia del hotel tomó a bien disminuir sus niveles de inventario e implementar otras políticas de crédito. Con la reapertura de las actividades económicas en El Salvador, la empresa hotelera para el año 2021 percibía un panorama

financiero diferente ya que con respecto a la cuenta corriente se obtuvo un incremento del 111%, esto ocurre ya que la empresa obtuvo mayor presencia en la ocupación de sus instalaciones la gerencia del hotel aumenta sus niveles de inventario a fin de cubrir la demanda que estaba teniendo. Así como también el aumento en la cuenta de efectivo (se puede decir que en parte fue porque entro a la empresa dinero otorgado por un préstamo de corto plazo de compañías relacionadas).

Se obtuvo una disminución en la cuenta de activos no corrientes percibiendo para el año 2021 -\$1,792,429, al observar los resultados en el balance general se tiene una disminución en la cuenta de inmuebles, mobiliario y equipos esto resulto por la depreciación y obsolescencia de ciertos mobiliario y equipo que la empresa dejo de considerar útil. Si bien es cierto se obtuvo un aumento en la cuenta de activos intangibles, la empresa considera como un activo intangible el programa utilizado para ingresar los datos de los clientes que visitan el hotel, este programa recibió una actualización y además la compra de la licencia de este mismo.

En términos generales en cuanto a los activos totales la empresa presenta una variación menor con respecto a los años 2020 y 2021 siendo del -2.67%.

Su pasivo corriente disminuyo en el año 2020 a -\$1,431,591 lo que significaba que el nivel de endeudamiento bajo un 65% con respecto al año 2019. Lo que sucedió debido a la disminución de los ingresos en el periodo de cuarenta y para minimizar el riesgo de insolvencia, la empresa hotelera decidió bajar sus niveles de endeudamiento en el corto plazo.

Para el año 2021 la empresa solicito un prestamos de \$1,000,000 como porción corriente de préstamos por pagar a compañías relacionadas, así como también un

aumento en los impuestos por pagar debido a que se limitó el anticipo de renta que se venía trayendo con anterioridad, lo que llevo a dar como resultado de variación un 229.12% mayor a lo que obtuvo en años anteriores.

En su pasivo no corriente disminuyo significativamente para el año 2021 se tenía una variación de -3.27% esto se debe ya que los montos obtenidos en el 2021 no difieren en gran cantidad con respecto al 2020, pero si lo observamos con respecto al 2019 se puede determinar que existe una mayor variabilidad, las cuentas en las que se nota mayor incremento son las de los préstamos por pagar a compañías relacionadas y beneficios a empleados-largo plazo esta última cuenta se incrementó debido a que el personal regreso a trabajar presencialmente. En el patrimonio para el año 2021 la variación obtenida entre ese año y el anterior es del -2.67%, por el incremento en la cuenta de resultados acumulados aumentando en un 41% al respecto del año 2020.

3.1.3. Análisis horizontal estado de resultados

Tabla 22. Análisis horizontal-estado de resultados

Estado de Resultados del 01 al 31 de diciembre del 2018, 2019 y 2020 (cifras expresadas en dólares de los Estados Unidos de América)	VARIACIÓN EN VALORES ABSOLUTOS		VARIACIÓN EN VALORES PORCENTUALES	
	2021-2020	2020-2019	2021-2020	2020-2019
Ingresos de operación	\$ 2,589,023.66	-\$ 6,999,414.00	90.08%	-70.89%
(-) Costos de operación	\$ 486,475.90	-\$ 5,528,386.00	60.29%	-87.26%
Utilidad bruta	\$ 2,102,547.76	-\$ 1,471,028.00	101.71%	-41.57%
(-) Gastos de administración	\$ 515,520.00	-\$ 301,531.00	68.75%	-28.68%
(-) Gastos de venta	\$ 505,485.35	-\$ 364,020.00	226.71%	-62.02%
(-) Otros gastos	-\$ 16,541.66	\$ 2,890.00	-55.76%	10.79%
Utilidad de operación	\$ 1,098,084.07	-\$ 808,367.00	103.12%	-43.15%
(+) Otros ingresos	-\$ 195.00	-\$ 1,970.00	-19.12%	-65.89%
(-) Gastos financieros	-\$ 67,224.86	-\$ 72,074.00	-41.37%	-30.72%
Utilidad antes de reserva legal	\$ 1,165,113.93	-\$ 738,263.00	128.98%	-44.97%
(-) Reserva legal	-	-	0.00%	0.00%
Utilidad antes de impuesto sobre la renta	\$ 1,165,113.93	-\$ 738,263.00	128.98%	-44.97%
(-) Impuesto sobre la renta	\$ 349,534.38	-\$ 221,479.00	128.98%	-44.97%
Utilidad neta	\$ 815,579.55	-\$ 516,784.00	128.98%	-44.97%
(-) Contribución especial	\$ 40,778.98	-\$ 25,839.20	128.98%	-44.97%
Resultado del Ejercicio	\$ 774,800.57	-\$ 490,944.80	128.98%	-44.97%

Fuente: Creación del grupo de trabajo

Análisis horizontal del estado de resultados. Años 2019, 2020 y 2021.

De acuerdo a los datos obtenidos los ingresos aumentaron en un 90.08%, es decir que la empresa para el año 2021 estaba recuperando los ingresos que percibía antes de que comenzara la pandemia por COVID-19, esto paso ya que la empresa volvió a funcionar con normalidad y se levantaron varias medidas restrictivas que apoyaron a que la empresa recibiera a una mayor cantidad de turistas en sus instalaciones. Se espera que a medida avance el tiempo la empresa logre recuperar la demanda que tenía e inclusive supere sus expectativas.

Como se observa se aumentó el monto de costo de operación principalmente porque la situación lo ameritaba ya que se estaban teniendo una demanda alta y debían mantener operaciones que se habían suspendido por la pandemia.

En cuanto a los gastos se obtuvo un aumento el más notorio fue en los gastos de venta de 226.71% en los que se atribuyen gastos en los que la empresa incurrió en publicidad y otros gastos que se incrementaron en cierta medida por la reapertura e ingreso del personal que se encontraba haciendo home office.

Se puede observar que de pasar de -45% de ganancias para el año 2020 aumento en 129% para el 2021, lo que significa que la empresa estaba generando utilidades superiores a las que se obtuvieron en años anteriores. Esto se debe mayormente al gran aporte que significaron los ingresos por servicios para el año 2021 y la eficiencia con la que se hicieron las gestiones correspondientes, permitiéndole así a la empresa superar los resultados bajos que se obtuvieron en durante el año 2020.

3.1.4. Análisis vertical balance general

Tabla 23. Análisis vertical-balance general

Balance general al 31 de diciembre del 2018, 2019 y 2020 (cifras expresadas en dólares de los Estados Unidos de América)	2019	2020	2021
Activo			
Total Activo corriente	7.56%	3.27%	7.08%
Activo no corriente			
Total activo no corriente	92.44%	96.73%	92.92%
Total Activo	100.00%	100.00%	100.00%
Pasivo			
Pasivo corriente			
Total pasivo corriente	6.99%	2.68%	9.07%
Pasivo no corriente			
Total pasivo no corriente	31.09%	39.27%	39.03%
Patrimonio			
Total patrimonio	61.93%	58.05%	51.90%
Total pasivo y patrimonio	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Creación del grupo de trabajo

Análisis vertical

Evalúa el funcionamiento interno de la empresa gracias a la determinación del peso porcentual, representatividad o tendencia de cada partida, tomando de base para el balance general los activos totales y el pasivo más patrimonio, en el caso del estado de resultado la base que se considera son las ventas anuales.

Balance general

Los activos corrientes representan el 7.56% en el año 2019 y 3.27% en el año 2020. Esta caída se debe por que el efectivo y equivalente de efectivo, seguido de las los documentos y cuentas por cobrar e inventarios tuvieron un descenso considerable en el año 2020, debido a la baja demanda, tuvieron que implementar acciones como la utilización de su efectivo para el pago de deudas próximas a solventarse, reducción del inventario y nuevas políticas por cobrar. En cuanto al año 2021, se puede observar

que sus activos corrientes se han ido recuperando con respecto a los saldos que presentaba la empresa en el año 2019, es decir antes de que ocurriera la emergencia sanitaria por COVID-19.

En cuanto a los activos no corrientes estos representan más del 90% del total de activos de acuerdo al periodo en estudio debido a que es una empresa hotelera, estas cuentan con más inversión en sus activos fijos. En el año 2019 el activo fijo representa el 92.44% de sus activos totales, en el 2020 de 96.73% y en 2021 un 92.92%.

En el pasivo corriente se redujo a 3.27% en el año 2020, debido a la situación de afectación en su actividad económica, la empresa hotelera implemento medidas, como solventar gran parte de sus deudas a corto plazo. En cambio, en el año 2021 presentaron un crecimiento de su pasivo corriente, esto debido al aumento en la cuenta de la porción corriente de préstamos por pagar a compañía relacionada.

En el pasivo no corriente se puede observar más representatividad en los años 2020 y 2021, esto se debe a la utilización de este recurso para solventar sus obligaciones a corto plazo además de financiar su actividad económica.

observando desde otro punto de vista en cuanto a la estructura de capital, el 58% que representa el valor de la cuenta de patrimonio para el 2020 y el 42% está siendo financiado por los pasivos corrientes y no corrientes. En cuanto a los resultados del 2021, el 51.90% está siendo financiado por recursos propios y el 48.10% con terceros.

3.1.5. Análisis vertical estado de resultados

Tabla 24. Análisis vertical-estado de resultado

Estado de Resultados del 01 al 31 de diciembre del 2018, 2019 y 2020 (cifras expresadas en dólares de los Estados Unidos de América)	ANÁLISIS VERTICAL		
	2019	2020	2021
Ingresos de operación	100.00%	100.00%	100%
(-) Costos de operación	64.16%	28.07%	23.67%
Utilidad bruta	35.84%	71.93%	76.33%
(-) Gastos de administración	10.65%	26.09%	23.16%
(-) Gastos de venta	5.94%	7.76%	13.33%
(-) Otros gastos	0.27%	1.03%	0.24%
Utilidad de operación	18.97%	37.05%	39.59%
(+) Otros ingresos	0.03%	0.04%	0.02%
(-) Gastos financieros	2.38%	5.65%	1.74%
Utilidad antes de reserva legal	16.63%	31.43%	37.86%
(-) Reserva legal			0.00%
Utilidad antes de impuesto sobre la renta	16.63%	31.43%	37.86%
(-) Impuesto sobre la renta	4.99%	9.43%	11.36%
Utilidad neta	11.64%	22.00%	26.50%
(-) Contribución especial	0.58%	1.10%	1.33%
Resultado del Ejercicio	11.06%	20.90%	25.18%

Fuente: Creación del grupo de trabajo

El análisis vertical del estado de resultados presentó los siguientes resultados:

En el estado resultado se puede observar que las ventas se redujeron en el año 2020 con respecto al año anterior, en el año 2019 presento un saldo de \$9,873,636 y en el año 2020 se redujo a \$2,874,222, esto debido a la baja ocupación que presentó la empresa hotelera, resultado del cierre parcial de su actividad económica, incertidumbre de contagio y otras medidas que se implementaron para contener la emergencia sanitaria. En cuanto al 2021 se observa que se está recuperando con respecto a los niveles que se encontraba en el año 2019.

En cuanto al análisis vertical del estado financiero, se consideró el 100% las ventas, donde el costo de venta ha reducido su porcentaje representativo del año 2020 y 2021 con respecto al año 2019. En el año 2020 se obtuvo un resultado de 28.07% de las

ventas lo que indicaba que por cada dólar vendido la empresa necesitaba de \$0.28 centavos y en el año 2021 se requerían \$0.23 centavos de dólar. Es decir que esta empresa redujo sus costos de operación con respecto a los años anteriores.

En cuanto a la utilidad, se observa un mejor resultado en el año 2021, donde por cada dólar obtuvo una utilidad de \$0.25 centavos de dólar. En cambio, en el año 2019 se estaba obteniendo \$0.11 centavos de dólar. Esto quiere decir que la empresa presentó más ganancias en el año 2021, porque redujo sus costos de venta, gastos de operación y financieros, además logró incrementar sus ventas, a pesar de la gran caída de la demanda el año 2020.

3.1.6. Visualización de ingresos percibidos durante los años 2018, 2019 y 2020

Gráfico 19. Ventas 2018, 2019 y 2020 (lineal)

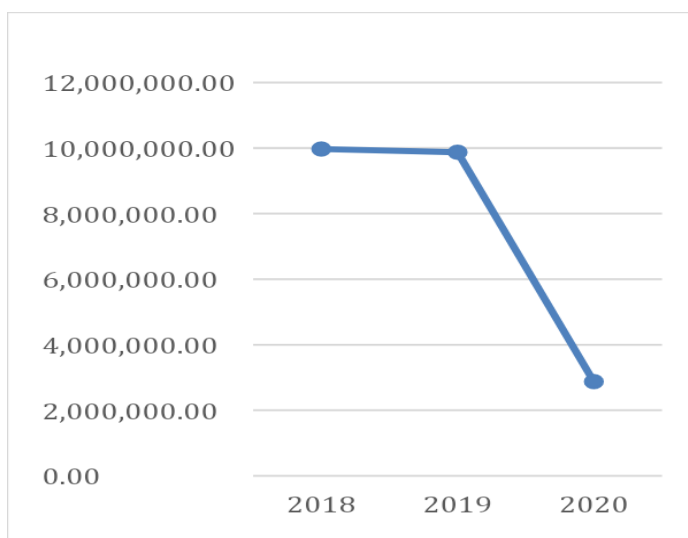


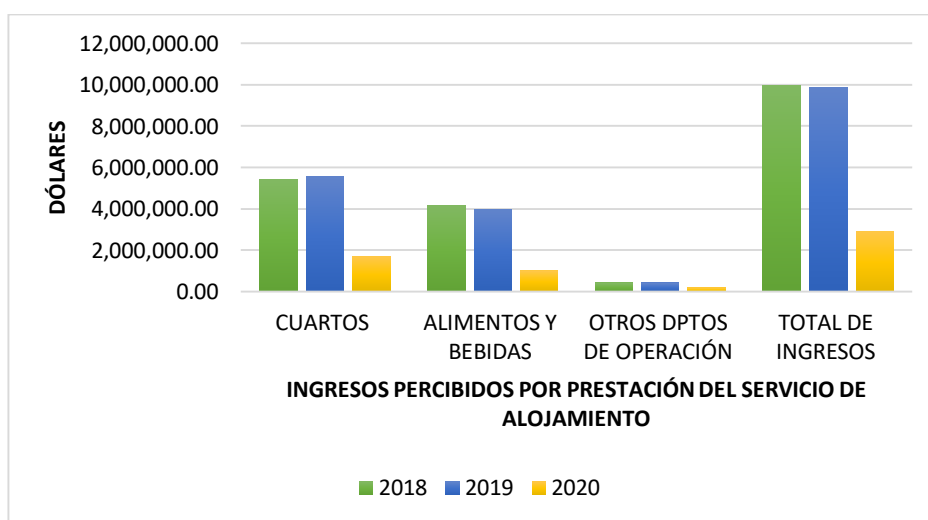
Tabla 25. Ventas netas (ingresos por prestación de servicios) 2018, 2019 y 2020

Ingresos	2018	2019	2020
Ventas netas (ingresos por prestación de servicios)	9,971,227.00	9,873,636.00	2,874,222.00

Tabla 26. Ingresos percibidos por prestación del servicio de alojamiento 2018, 2019 y 2020

INGRESOS PERCIBIDOS POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO			
AÑO	2018	2019	2020
CUARTOS	5,403,804.00	5,542,140.00	1,681,081.00
ALIMENTOS Y BEBIDAS	4,170,502.00	3,936,827.00	988,943.00
OTROS DPTOS DE OPERACIÓN	396,921.00	394,669.00	204,198.00
INGRESOS TOTALES	9,971,227.00	9,873,636.00	2,874,222.00

Gráfico 20. Ingresos 2018, 2019 y 2020



En el comparativo de ingresos podemos observar lo siguiente:

Los ingresos de **habitaciones** acumuladas durante el año 2020 fueron de \$1,681,081.00 contra \$5,542,140.00 haciendo una disminución de \$3,861,059 equivalentes al 70%. Con respecto al año 2019.

En el renglón de **alimentos y bebidas** se alcanzó un acumulado de \$988,943 contra \$3,936,827 haciendo una desviación negativa de \$2,947,884 equivalentes a un 75% y

en el global de los ingresos se alcanzó un acumulado de \$2,874,222 contra un año anterior (2019) de \$9,873,636 haciendo una desviación negativa de \$6,999,414 equivalentes a un 71% en la suma de los rubros por ingresos de la empresa.

Tal cual se refleja en la Figura No 5, se muestra el impacto en los resultados en el cual se puede ver como cae la ocupación inmediatamente desde el inicio de la crisis, los primeros dos meses del año con una operación normal se contaba con un promedio de ocupación en ambos meses de 81% los primeros 15 días del mes de marzo fueron normales lo cual beneficio a que el mes cerrará con 35.92% de ocupación pero en los meses subsiguientes de abril a septiembre han promediado una ocupación de 5.45%, en el cuadro se puede apreciar mes a mes como los ingresos han caído en cada uno de los renglones importantes como **PAQUETES NO ALL IN** que corresponden a habitaciones y **las EXTRAS A Y B** que corresponden al segundo rubro importante de alimentos y bebidas.

Figura 5 Impacto en los resultados de ingreso por ocupación

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Texto explicativo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
OCUPACION HABITACIONES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
%OCUPACION	76.33	86.73	35.92	4.00	6.09	5.41	3.81	5.71	7.66
CAPACIDAD	6,355.00	5,945.00	6,355.00	6,150.00	6,355.00	6,150.00	6,355.00	6,355.00	6,150.00
ROOM NIGHTS	4,851.00	5,156.00	2,283.00	246.00	387.00	333.00	242.00	363.00	471.00
ADR	94.09	101.84	97.89	104.62	78.76	79.25	78.04	78.77	80.59
PAQUETE NO ALL IN	456,418.85	525,076.76	223,488.31	25,737.17	30,479.99	26,391.45	18,884.64	28,595.21	37,957.93
CLUB VACACIONAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
OTROS SERV. ALOJAMIENTO	2,715.01	3,615.15	2,286.03	180.91	265.93	299.42	283.87	1,042.65	757.60
COMUNICACIONES	221.64	94.85	33.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
EXTRAS A&B	186,053.08	208,510.39	78,911.00	1,807.43	4,759.51	3,848.37	3,964.75	9,227.66	25,430.54
PASADIAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
SALONES + COMPLEMENTOS	15,637.61	19,799.39	9,209.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,858.88
EXCURSIONES Y TRASLADOS	5,390.04	6,631.81	2,720.01	0.00	0.00	0.00	1,012.00	0.00	0.00
SPA & GYM	6,528.42	6,722.57	3,124.10	0.00	0.00	0.00	0.00	3.54	445.12
OTROS INGRESOS ATÍPICOS	3,798.47	4,049.29	1,970.64	326.42	198.65	242.29	1,157.89	346.72	1,531.78
TIENDAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ARRENDAMIENTO DE LOCALES	14,129.17	13,762.49	12,812.61	9,847.58	9,747.07	9,747.07	9,747.07	9,747.07	9,747.07

Tal cual se refleja en la Figura No 6, en la cual se presenta el impacto en los resultados acumulados al 30 de septiembre de 2020 alcanzando una ocupación

acumulada de 25.52% contra un año anterior de 81.04% lo que representa 55 puntos de ocupación menor representado una caída del 69%.

Las ocupaciones mencionadas traducidas a cuartos ocupados nos dan un total acumulado de 14,332 cuartos ocupados contra 45,355 del año anterior, 31,023 habitaciones menos un 68% y la tarifa promedio ha caído en \$4.29 un 4%.

Los ingresos de **habitaciones** acumulado a septiembre fueron de \$1,373,030 contra \$4,539,450 haciendo una disminución de \$3,166,420 equivalentes al 70%.

En el renglón de **alimentos y bebidas** se alcanzó un acumulado de \$522,513 contra \$2,089,055 haciendo una desviación negativa de \$1,566,543 equivalentes a un 75% y en el global de los ingresos se alcanzó un acumulado de \$2,100,332 contra un año anterior de \$7,139,914 haciendo una desviación negativa de \$ 5,039,582 equivalentes a un 71%.

Figura 6 Resultados acumulados a septiembre 2020

RESULTADOS ACUMULADOS A SEPTIEMBRE 2020					
Texto explicativo	Importe real acumulado	Importe presupuestado acumulado	Importe real acumulado año anterior	variacion	%
OCUPACION HABITACIONES	0.00	0.00	0.00		
%OCUPACION	25.52	85.67	81.04	-55.52	-69%
CAPACIDAD	56,170.00	56,170.00	55,965.00		
ROOM NIGHTS	14,332.00	48,123.00	45,355.00	-31,023	-68%
ADR	95.80	105.85	100.09	-4.29	-4%
ING. TOTALES/ROOM NIGHTS	146.55	170.62	157.42		
PAQUETE ALL IN	0.00	0.00	0.00		
PAQUETE NO ALL IN	1373,030.31	5094,019.07	4539,450.45	(3166,420)	-70%
CLUB VACACIONAL	0.00	0.00	0.00		
OTROS SERV. ALOJAMIENTO	11,446.57	26,606.79	24,307.16		
COMUNICACIONES	350.24	1,970.42	1,456.31		
EXTRAS A&B	522,512.73	2538,182.49	2089,055.40	(1566,543)	-75%
PASADIAS	0.00	0.00	0.00		
SALONES + COMPLEMENTOS	47,505.05	239,991.00	221,989.73		
EXCURSIONES Y TRASLADOS	15,753.86	50,382.00	48,646.43		
SPA & GYM	16,823.75	69,207.14	58,804.98		
OTROS INGRESOS ATÍPICOS	13,622.15	60,634.98	40,114.93		
TIENDAS	0.00	0.00	0.00		
ARRENDAMIENTO DE LOCALES	99,287.20	129,666.00	116,088.44	(16,801)	-14%
SUBTOTAL INGRESOS	2100,331.86	8210,659.89	7139,913.83		
SOBREVENTA (MARGEN)	0.00	0.00	0.00		
TOTAL INGRESOS	2100,331.86	8210,659.89	7139,913.83	(5039,582)	-71%

3.1.7. Gastos

En la Carga social y relativos a la nómina se puede ver los efectos importantes en cada uno de ellos, los más importantes, tal y como se muestra en la Figura No 7:

Comisiones de personal, los primeros dos meses transcurrieron normalmente, caso contrario para los meses de marzo a septiembre los cuales presentaron una disminución dado que no hubo registro de ingresos sobre los cuales pagar comisiones.

El renglón más importante dentro de los relativos son **las indemnizaciones** en el cual se venía registrando sólo una provisión y en el mes de septiembre cuando se despide 86 plazas con un efecto en gasto de \$70,111 y la diferencia fue cargada directamente al pasivo correspondiente.

El renglón de comida de empleados disminuye a partir de abril debido a que el número de personas trabajando es bajo.

En cuanto a los demás renglones de gasto aparte de personal los más importantes podemos mencionar:

Suministros, en este renglón se ubica la energía eléctrica, agua y gas los cuales disminuyen a partir de abril por menos consumo tras disminuir las operaciones.

Reparaciones, es el único renglón que se mantuvo con un gasto similar, ya que Presidencia solicitó que aprovechando la caída de la ocupación y eventos se hiciera todos los trabajos que fueran necesarios y que por alta operación no se habían podido realizar.

Reposiciones, es el renglón donde se cargan la ropa de cama, mantelería, loza, cristalería etc. Compras que fueron suspendidas para este año.

Comisiones de Mediación y Reservas, es donde se registran las comisiones a las centrales de reservaciones las cuales caen directamente con la crisis.

Promoción y publicidad, puede notarse en el renglón a partir de abril la caída porque fueron suspendidos todos los gastos de publicidad.

Figura 7 Gastos incurridos de enero a septiembre 2020

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
GASTOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PERSONAL	220,473.75	223,364.50	189,350.53	133,249.48	136,316.41	135,452.00	133,085.70	135,424.97	203,022.88
SUMINISTROS	75,240.65	80,687.00	65,330.22	32,348.80	35,863.92	34,081.13	31,459.40	25,100.16	26,328.49
REPARACIONES	30,430.18	32,507.35	20,024.25	10,434.40	5,656.06	25,185.33	32,911.28	32,842.95	20,187.69
REPOSICIONES	8,949.93	7,809.33	1,781.63	13.59	9.91	0.00	654.50	456.64	389.83
PLANES A&B ALL IN BEBIDA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PLANES A&B ALL IN COMIDA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PLANES A&B NO ALL IN	40,704.02	45,227.03	17,516.26	1,174.77	1,370.07	970.81	798.39	966.58	2,617.32
MATERIA PRIMA EXTRAS A&B	62,572.77	64,801.57	28,639.21	714.95	1,850.23	1,502.52	1,571.76	3,649.53	9,231.03
MATERIA PRIMA TIENDA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
COSTE VENTAS EXCURSIONES Y TRASLA	4,944.48	5,932.50	2,412.18	0.00	0.00	0.00	1,012.00	0.00	0.00
OTRAS MATERIAS PRIMAS	499.42	266.90	67.23	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ALQUILERES	11,193.99	16,499.84	9,102.94	705.50	1,105.50	-1,916.50	5,732.26	8,450.00	8,471.24
MATERIALES LIMPIEZA Y DROGUERIA	18,802.32	18,594.63	5,598.29	1,861.56	10,471.02	3,681.68	6,088.14	2,181.23	4,361.39
AMENITIES	6,885.93	6,863.28	3,757.35	0.00	212.29	294.94	1,528.33	342.35	2,267.75
MATERIAL OFICINA E IMPRENTA	5,333.15	6,790.06	2,155.04	247.09	198.11	716.73	1,080.09	2,543.77	2,021.08
SERVICIOS EXTERNOS	19,914.55	20,625.99	8,450.65	8,220.79	6,780.39	8,014.44	5,265.59	5,783.89	5,682.20
COMUNICACIONES	6,205.99	7,072.56	6,015.57	6,548.68	7,075.95	6,426.35	6,420.95	6,711.98	6,359.07
COMISIÓN MEDIACIÓN Y C. RESERVAS	11,326.92	14,961.09	1,300.17	1,489.00	6,493.22	1,431.80	1,152.00	1,605.08	1,946.90
ATENCIÓNES/AUTO CONSUMOS	13,865.27	16,730.35	7,591.07	2,246.73	1,893.69	2,180.19	2,486.12	2,786.91	2,865.25
PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	24,256.91	22,340.82	12,942.23	2,604.21	3,095.22	4,523.52	765.02	1,673.38	2,774.89
VIAJES Y TRANSPORTES	1,714.65	1,104.81	75.22	0.00	12.50	0.00	0.00	0.00	0.00
GASTOS BANCARIOS	15,105.78	15,382.91	6,541.13	918.53	745.21	1,012.36	993.02	1,772.68	2,388.18
SEGUROS	1,587.35	1,906.82	1,690.43	1,308.02	1,860.79	1,860.79	2,512.85	1,821.08	2,242.22
IMPUESTOS	8,603.92	9,241.08	8,028.59	7,170.92	6,158.67	6,164.55	6,302.36	5,939.85	6,321.31
GASTOS VARIOS	2,754.84	1,581.15	1,638.82	981.29	1,487.80	2,070.66	1,650.95	2,586.52	2,065.66
TOTAL GASTOS	591,366.75	620,291.57	400,009.01	212,236.11	228,436.96	233,653.30	243,471.71	242,639.55	311,542.38
G.O.P. GESTORA	99,525.54	167,971.13	-65,453.39	-174,336.60	-182,985.81	-193,124.70	-208,421.49	-193,676.70	-232,813.46

3.1.8. Carga laboral

Desde el momento que se implementó la cuarentena la mayoría de los empleados fueron resguardados en sus hogares y el hotel quedó abierto con el mínimo personal y algunas posiciones claves en la operación como compras, costos, IT, contralor, contador, CXC, se les configuraron computadores personales para conexión remota hasta que fue oportuno el regreso al hotel.

El 15 de septiembre de 2020 se hizo un recorte de plazas con el cual se afectaron los resultados con la porción que no estaba cubierta según el pasivo laboral tomando de base el actuarial del cierre de 2019, a continuación, dentro de las indemnizaciones se suprimió la plaza de encargado de cumplimiento cuya operación se retomará cuando la situación vuelva a la normalidad.

Tal como se refleja en la Figura No 8, en la carga social y relativos a la nómina se puede ver los efectos importantes en cada uno de ellos, los más importantes:

Comisiones de personal, los primeros dos meses normales y de marzo a septiembre caen dado que ya no hay ingresos sobre los cuales pagar comisiones. El renglón más importante dentro de los relativos son las **indemnizaciones** en el cual se venía registrando sólo una provisión y en el mes de septiembre cuando se despide 86 plazas con un efecto en gasto de \$70,111 y la diferencia fue cargada directamente al pasivo correspondiente. El renglón de comida de empleados disminuye a partir de abril debido a que el número de personas trabajando es bajo.

Figura 8 Costo por Mano de Obra

		ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20
0064000002	Incentivos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0064000004	Comisiones Personal	8,700.85	9,374.22	2,685.28	508.42	244.47	332.00	128.08	113.69	95.08
0064000011	Overtime	3,283.02	4,539.05	2,610.27	0.00	0.00	-	-	-	-
0064000013	Extra fin de año (aguinaldo)	8,729.71	8,731.46	8,665.15	8,016.89	8,043.99	7,968.82	8,043.99	7,225.86	7,235.35
0064000015	Vacaciones	3,536.23	1,811.03	5,034.95	1,628.16	1,627.19	1,609.35	1,627.19	1,837.32	5,864.38
0064000021	Bono por Productividad	869.74	637.50	596.00	390.00	415.00	415.00	415.00	415.00	415.00
0064000031	Compensaciones	120.00	120.00	90.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00
0064000034	Sueldos y Salarios Temporales	9,274.12	11,274.35	5,357.19	3,643.57	2,752.55	2,759.36	2,324.73	2,446.27	1,612.81
0064100001	Indemnizaciones al Personal	5,500.00	5,500.00	0.00	0.00	4,500.00	4,500.00	2,600.00	2,600.00	70,111.11
0064200001	S. S. cargo empresa / IMSS / SSA	10,293.67	9,977.31	9,321.50	7,095.23	7,198.28	7,165.68	7,226.86	7,493.09	7,161.49
0064300001	Aportaciones para pensiones	12,390.74	11,818.69	11,092.67	8,421.26	8,635.15	8,589.10	8,662.79	8,943.32	7,751.66
0064900001	Formación Profesional para el empl	1,372.42	1,393.34	1,295.91	945.96	959.72	955.35	963.50	999.03	954.79
0064900002	Uniformes	337.00	6,899.31	294.69	216.15	0.00	0.00	-	23.89	-
0064900004	Personal: Seguro de Vida	1,663.12	1,663.12	1,663.12	1,660.37	1,660.37	1,660.29	1,660.28	890.56	1,275.44
0064900006	Personal: Seguro de Enfermedad	1,942.35	1,942.35	1,942.36	1,942.35	1,942.35	1,942.36	1,942.36	1,942.34	1,942.36
0064900007	Personal: Atenciones	0.00	310.37	0.00	0.00	0.00	-	-	-	-
0064900011	Alquiler Viviendas Personal		0.00		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0064900030	Act. Sociales y deportivas		0.00		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0064900033	Transporte de Personal	875.71	875.71	90.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00
0065200013	M.P. Centro 3	15,023.13	14,770.49	10,941.32	4,995.68	5,232.22	5,792.09	7,399.41	8,391.96	7,138.80
		83,911.81	91,638.30	61,680.41	39,584.04	43,331.29	43,809.40	43,114.19	43,442.33	111,678.27
	TOTAL MANO DE OBRA	220,473.75	223,364.50	189,350.53	133,249.48	136,316.41	135,452.00	133,065.70	135,424.97	203,022.88

3.2. PROPUESTA PARA MINIMIZAR EL IMPACTO FINANCIERO POR LA REDUCCIÓN DE LA DEMANDA DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEDICADAS AL SERVICIO DE HOTELES Y ALOJAMIENTO EN EL ÁREA DE SAN SALVADOR.

Como se ha mencionado en los apartados anteriores la pandemia por COVID-19 ha ocasionado un sin número de problemas tanto sociales como económicos, no solo para el país de El Salvador, sino que para todo el mundo. Es una enfermedad con la que tendremos que vivir de aquí en adelante, ante esta situación deben de considerarse aspectos importantes que las empresas deben de tomar a bien para lograr un sostenimiento estable si quieren mantenerse en el tiempo, es aquí en donde los estrategias de cada una de las empresas deben de tomar el rol de un líder situacional que sepa adaptarse a los cambios e implementar acciones que permitan a las empresas adaptarse a los cambios que están ocurriendo en el mundo.

Es por esta razón que la propuesta que se recomienda para las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de hoteles y alojamiento en el área de san salvador con el fin de disminuir el impacto financiero por la reducción de la demanda de servicios turísticos, es una serie de **estrategias de marketing y financiera** que permitirán a las empresas dedicadas al servicio de hoteles y alojamiento atraer la atención de posibles nuevos huéspedes, fidelización de sus nuevos y antiguos huéspedes, creaciones de alianzas estratégicas, entre otras. A continuación, se mencionan a detalle:

Objetivo para implementar estrategias de marketing

Determinar estrategias de marketing que contribuyan a minimizar el impacto financiero por la reducción de la demanda de servicios turísticos en las pequeñas y

medianas empresas dedicadas al servicio de hoteles y alojamiento, atrayendo a clientes potenciales y fidelizando a los frecuentes.

Formación de alianzas estratégicas

La formación de estas alianzas, permitirá al hotel poder diversificar sus servicios, ofrecer paquetes atractivos, aumentar la captación de nuevos clientes y aumentar la rentabilidad de la empresa.

Alianzas con empresas de guía y turismo nacional

El hotel puede aliarse con empresas que ofrezcan servicios de transporte y guía a lugares turísticos cerca de San Salvador.

Esto ampliará la oferta del hotel en cuanto a servicios y a promociones por medio de paquetes que incluyan alojamiento más turismo interno.

Lugares que pueden visitar cerca de San Salvador

- Parque Nacional El Boquerón
- Lago Ilopango
- La puerta del diablo
- Joya de Cerén
- Museos (Nacional de Antropología David J. Guzmán, Museo de arte de El Salvador, museo natural)
- Parque Cuscatlán, bicentenario, el principito

Alianzas con organizadoras de eventos, con universidades y escuelas

El hotel puede aliarse con organizadoras de evento, universidades y escuelas cerca de San Salvador, esto permitirá más captación de ingresos por medio del alquiler de sus instalaciones como salones, área de piscina, área de restaurante. Ya sea para eventos como fiestas de cumpleaños, compromisos, también para conferencias, capacitaciones y graduaciones.

Alianza con agencias de viaje

Las agencias hoy en día no solo ofrecen boletos de avión, también sirven como intermediarios en la organización, planes turísticos de sus clientes, es por ello que aliarse con estas empresas permitirá que ellos ofrezcan paquetes donde incluyan desde el viaje al país hasta el transporte hacia el hotel, esta estrategia permitirá una mayor captación de clientes extranjeros.

Alianza con agencia de transporte

Esto permitirá a la empresa ofrecer a los huéspedes del hotel servicios de transporte seguro y privado hacia cualquier destino determinado dentro del país.

Alianzas con hoteles más pequeños

Este hotel puede aliarse con entidades del mismo sector de menor tamaño en el área de San Salvador. Esta estrategia permitirá a la empresa referir a los clientes a instalaciones de hoteles más pequeños previamente acordadas, cuando la empresa en estudio se encuentre con el 100% de su ocupación.

Segmentación de mercados

La empresa en estudio presenta disminuciones en cuanto a la ocupación de sus habitaciones lo que provoca una caída en sus ingresos, llevándola a considerar el

segmentar su mercado, de esta forma podrían obtener detalladamente el comportamiento de cada uno de estos, conociendo así que tipo de personas son las que reservan y cuáles son los paquetes que se están reservando.

Dentro de los estratos se pueden mencionar:

-Empresariales: en la que las empresas solicitan reservas de paquetes específicos para estas, permitiéndoles obtener un porcentaje de descuento.

-Individuales: en este se catalogan aquellos individuos que no se encuentran asociados a ninguna empresa y que simplemente desean pasar unos días en las instalaciones, en pocas palabras son personas por lo general sin compañía y que además busca el establecimiento que mejor se adapte a las necesidades que él exige.

-Grupos: este tipo de huéspedes por lo general son los que realizan reservas para eventos de gran magnitud, entre los que se podrían mencionar: bodas, celebraciones de cumpleaños o cualquier tipo de celebración que requiera un espacio grande para su realización.

-Al por mayor: ahora bien, en este segmento se hace mayor énfasis ya que se espera tener como un mercado meta los turistas nacionales (internos), sin dejar de lado a los extranjeros siempre se estará en la disponibilidad para recibir al turista del exterior, sin embargo, en vista de lo acontecido en relación al covid-19 y la incertidumbre de que se implementen medidas iguales a las que ya se tuvieron es necesario enfocarnos a esta sección de los clientes.

En esta medida, como se menciona no quiere decir que solo se enfocara en un punto, sino que más bien se trata de entrelazar actividades más directas con las agencias de viajes turísticas.

Turismo interno. La empresa en estudio se encuentra relativamente cerca de varios lugares turísticos a los cuales por lo general la población frecuenta, volviéndose este una de las mejores alternativas para la estadía vacacional, de necesidad o simplemente porque es lo que se quiere en el momento.

*En cada uno de los segmentos se obtiene un descuento por reservas. Además de que en cada uno de los casos podría darse a lugar, el que los huéspedes puedan ser del extranjero.

	Servicio	Precio	Promoción
Empresarial	Reservas: online, contacto telefónico, correo electrónico.	Establecido previamente por la empresa menos el descuento por haber contratado servicio con anticipación.	-Tener un mayor alcance en las redes sociales, ya que es el medio al cual tiene más acceso por los potenciales huéspedes.
Individual	1.Reservas: online, contacto telefónico, correo electrónico. 2.Llegadas sin previo aviso.	1.Establecido previamente por la empresa (con la calidad que los representa) menos el descuento por haber contratado servicio con anticipación. 2.La empresa considera la calidad del servicio por lo que el precio se mantiene sin descuento alguno.	-Ofreciendo promociones en estadías, restaurantes, sala de reuniones y bares. -Promociones

Grupos	Reservas: online, contacto telefónico, correo electrónico.	Establecido previamente por la empresa menos el descuento por haber contratado servicio con anticipación.	paquetes empresariales. - Recomendaciones de los huéspedes que han visitado las instalaciones.
Al por mayor	Reservas: online, contacto telefónico, correo electrónico.	Establecido previamente por la empresa menos el descuento por haber contratado servicio con anticipación. Además de tener relación directa con la empresa o agencia de servicios turísticos entre las cuales podrían analizar formar paquetes todo incluido para las estadias de los clientes, claro está que este caso los precios variarán en relación a los servicios incluidos.	-Publicaciones de anuncios en páginas web. -Personalización de correos. -Promociones de descuentos en estadias por fechas especiales o festivos. -Paquetes todo incluido a grupos turísticos.

Mejora en la calidad del servicio

Invertir en capacitaciones para el recurso humano garantizará el desarrollo de habilidades y conocimientos claves para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos,

poder dar respuesta eficaz a las necesidades de los clientes y así lograr garantizar una buena imagen para la empresa hotelera. Asimismo, potenciará el desarrollo del personal, su nivel de productividad y contribuirá al logro de los objetivos de la empresa.

Capacitación del personal en el ámbito de la salud.

Es muy importante que el hotel adopte mecanismos y estrategias que le permitan, salvaguardar la salud de su personal y de los clientes que los visitan. La formación del personal en materia de salud es muy importante para que ellos puedan adaptarse y adecuar los servicios ofrecidos con la adecuada implementación de los procedimientos y las medidas de bioseguridad.

- Primeramente, la empresa debe obtener certificaciones en materia de higiene y seguridad.
- Proporcionar información a todo su personal sobre las recomendaciones para reducir contagios por coronavirus que la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Mundial del Viaje y el Turismo y las autoridades locales y nacionales, informan para que el hotel sepa adaptar las instalaciones y procesos operativos con el fin de garantizar un entorno limpio y seguro a nuestros huéspedes y trabajadores.
- Capacitar al personal, Implementando un programa interno para la aplicación de medidas higiénicas y de bioseguridad aseguren la salud de sus huéspedes y de los trabajadores.
- Proveer equipo y material de higiene como dispensadores de alcohol gel, desinfectantes, sanitizantes, mascarillas, guantes lentes.

Capacitación del personal en cuanto el servicio al cliente.

Debido a la alta competencia del mercado, el brindar un excelente servicio al cliente se ha convertido en algo muy esencial. Capacitar al personal permitirá ofrecer

servicios personalizados, ofrecer soluciones rápidas y acertadas a sugerencias, quejas o inconvenientes que puedan surgir, esto permite evitar las malas experiencias de atención.

Implementar capacitaciones de cómo mejorar la calidad del servicio al cliente para que el personal pueda desempeñar lo siguiente:

- Ofrecer servicios personalizados de acuerdo al perfil del cliente.

De acuerdo con información de la base de datos, identificar los clientes frecuentes, esto permitirá poder fidelizarlos, ofrecer servicios personalizados como tarjetas vip, descuentos u otras promociones.

Contar con personal en recepción con alto nivel de inglés u otros idiomas, para dar un servicio personalizado de acuerdo al idioma del cliente.

- Implementar procedimientos de recepción y tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias.
- Incentivar y motivar al personal para que este mantenga una actitud de servicio, no solo enfocada en el cliente, sino también entre compañeros de trabajo para que puedan ayudarse a cumplir las metas grupales, preservar el bienestar común, incrementar la confianza entre el equipo y crear un buen clima laboral.

Capacitación al personal del área cocina.

Estas capacitaciones son muy importantes, para mejorar la gestión, organización y optimización de los procesos del área de cocina, esto permitirá que el personal adquiera más habilidades, actitudes, espíritu de servicio y conceptos culinarios, además de ello podrán preparar gran variedad de platillos de calidad, además de impactar positivamente en la experiencia del cliente.

Primeramente, el personal debe contar con el equipo necesario para poder desempeñar las funciones correctamente y segundo la empresa hotelera deberá contar con altos estándares de calidad en cuanto a los alimentos y la selección del personal de cocina y de servicio (meseros) estos deben contar con la experiencia y habilidad requeridas para el puesto.

Las capacitaciones deben ser continuas y enfocadas a:

- Gestión de calidad en el área de cocina (alimentos, procesos, servicio).
- Mejorar la eficiencia con la cual se desarrollan los procedimientos, y técnicas del servicio, para lograr eliminar tiempos muertos.
- Implementar más diversidad gastronómica tanto nacional como internacional.
- Contar con la capacidad de recomendar platillos a los huéspedes si estos así lo desean.

Marketing digital

Ahora en día, el uso del internet para la comercialización de un producto o servicio se ha vuelto inminentemente necesaria ya que la mayoría de la población se encuentra realizando búsquedas en la red. La empresa en estudio no debe quedarse atrás en cuanto a estas situaciones ya que estaría dejando de lado el reconocimiento de cierta parte de la población, el marketing digital debe ser visto como una herramienta que le permita a la empresa llegar a cada uno de los clientes, ya sean frecuentes o futuros huéspedes del hotel, aumentando así el porcentaje de reservas y obteniendo mayores ingresos. Por lo que se plantea lo siguiente.

-Manejo adecuado de las redes sociales y contenido

En términos generales, las redes sociales son el medio de comunicación más grande que existen hoy en día, por lo mismo es importante tener en cuenta el contenido que

está siendo publicado en este, si es aceptado y si logró cumplir con su objetivo principal que es la interacción con los usuarios, si está generando interés en el público, si llama la atención de potenciales clientes. Todo esto requiere de una persona encargada del área de control de las redes sociales, esta deberá de subir constantemente información de tarifas, ofertas y promociones, así como también llevar el control de los registros de visitas e interacciones de los usuarios; además de responder posibles consultas que los clientes tengan.

-Diseño de la página web

Así como dentro de las redes sociales se crea un espacio para poder visualizar y darse a conocer con el público, las páginas web son un medio directo entre la empresa y el cliente ya que dentro de esta se pueden hacer las reservaciones directamente haciendo uso ya sea de tarjetas de crédito o débito para conseguirlo, además de que podrán visualizar imágenes y videos promocionales en donde se podrá conocer las instalaciones del hotel, descripción de los paquetes que se tienen, métodos de pagos, sección de preguntas frecuentes, además de contar con un buzón de sugerencias en el que el personal adecuado a esta actividad será el encargado de revisarlo y mantenerlo al día, tomando en consideración las sugerencias que cada uno de los huéspedes llegasen a ofrecer. Ya que la empresa dedicada al servicio de alojamiento su principal objetivo es el de conseguir que el cliente salga de sus instalaciones completamente satisfecho con su estadía.

-Visualización en aplicaciones especializadas

Así como el aparecer en anuncios o suscripciones dentro de páginas web resultaría como un medio de presentación frente al mercado meta, el que la empresa de

alojamiento se encuentre por ejemplo en las plataformas tales como Booking.com, Airbnb, Trivago, Expedia.com, Hoteles.com, entre otras. Podría el turista fácilmente desde la comodidad de su casa realizar una búsqueda en la cual pueda encontrar y seleccionar fácilmente la empresa. Se estarían abriendo grandes oportunidades de reconocimiento ya que en estas plataformas el cliente podrá conocer los servicios que se están ofreciendo, así como también galería de fotos de las instalaciones del hotel.

Objetivos para la implementación de estrategias financieras

Implementar estrategias enfocadas al área financiera para la maximización de los beneficios que se están obteniendo, considerando aspectos que anteriormente no se estaban tomando en cuenta.

Inversiones en activos financieros

Lo ideal para una empresa en cuanto a la inversión en activos financieros es administrar eficientemente estos activos. Si bien es cierto un activo financiero es un instrumento que le permite a la persona que lo adquiere recibir ingresos por parte de quien ofrece el activo, pero si la empresa desea obtener ingresos superiores dependerá de la capacidad que posea para administrar de la forma más adecuada y correcta los activos.

En cuanto a la inversión se reconoce el certificado de depósito como una de las principales opciones, siendo este un acuerdo entre un inversor y un banco, en el que el inversor se compromete a mantener una cantidad fija de dinero depositada en el banco a cambio de una tasa de interés garantizada.

Políticas de crédito

Las políticas de crédito son lineamientos técnicos que tiene a disponibilidad el área financiera de la empresa, las cuales permitirán establecer de cierta forma medidas que apoyen al otorgamiento de líneas de crédito y que a la vez implicaría dar a conocer las facilidades de pago que tendrá el cliente, así como también determinar las características que deberían cumplir para acceder a estos. De acuerdo a los análisis realizados y a la información obtenida es de relevancia el crear políticas optimas tanto de gestión como de cobro y poner mayor cuidado en cuanto al plazo que se les está ofreciendo a los clientes para cancelación de la deuda. Por lo que se hace necesario la aplicación de políticas de gestión para la administración de cuentas por cobrar que permitan dinamizar las gestiones de cobro, las cuales se detallan a continuación:

Políticas de gestión para la administración de cuentas por cobrar.

- i. La extensión de créditos será aplicable a aquellas personas naturales y jurídicas, las cuales hayan sido previamente calificadas y evaluadas financieramente.
- ii. El plazo para los créditos no debe de ser mayor a 60 días.
- iii. Se aplicarán recargos sobre el total de la deuda a cobrar por retrasos en los pagos.
- iv. Se mantendrá la base de datos actualizada en cuanto al estado en el que se encuentre cada uno de los clientes que hayan recibido créditos.
- v. Se le notificara por los distintos medios al cliente cuando se hayan pasado 30 días de la fecha de vencimiento y este no se haya presentado a cancelar, con el fin de llevar acabo el cobro.

- vi. Aquellas cuentas por cobrar que sobrepasen el año sin haber sido recuperadas se procederá a reconocerla como incobrable.

Métodos de pagos

Una de las maneras de aumentar la demanda de servicios turísticos es aumentar y diversificar los métodos de pagos de los clientes para estos realicen sus pagos de la forma más sencilla y rápida.

Por lo que algunos de los métodos serán los siguientes:

- ✓ **Efectivo y transferencias bancarias**

Son la manera más fácil y clásica de pago de los servicios prestados a los clientes.

- ✓ **Tarjetas de crédito y débito**

Actualmente el uso de las tarjetas son la forma de pago más común.

- ✓ **Pagos electrónicos**

El pago electrónico es uno de los métodos de pago más utilizados, por lo que se pretende utilizar el método **PayPal**. Representa una de las formas de pago más sencillas permitiendo abrir las puertas del mercado mundial, ya que es indiferente el lugar donde se encuentre la persona que hará el pago electrónico.

- ✓ **Uso de criptomonedas**

Las monedas virtuales son el futuro de los sistemas de pago, teniendo un valor digital y funcionan como un medio de cambio.

Bitcoin: es una moneda virtual que permite realizar intercambios electrónicos a cambio de adquirir productos y servicios, como se haría con cualquier otra moneda física. En El Salvador a partir del 7 de septiembre del 2020, entró en vigor la **Ley Bitcoin**, como bien se sabe la población principalmente joven e inclusive personas que quieren automatizar sus operaciones, utilizando medios que faciliten sus transacciones, ya que les permite tener una billetera electrónica en su celular (chivo wallet) sin arriesgar a que llegaran a asaltar o perderlo. Es por eso que este método es una manera de atraer clientes. Además de que en su art. 7 de la ley Bitcoin menciona que todo agente económico deberá de aceptar la criptomoneda como forma de pago al momento de que algún cliente desee realizar el pago por este medio.

✓ Pagos móviles

Esta forma de pago se refiere mayormente a los pagos que se podrán emitir o recibir a través del teléfono móvil, como por ejemplo utilizando la aplicación de Tigo Money entre otras.

CONCLUSIONES

-El impacto financiero por el efecto COVID-19 se vio reflejado directamente en los ingresos de las empresas hoteleras por la poca demanda de los servicios y por el cierre de las actividades debido a la cuarentena interpuesta por el Gobierno de El Salvador.

-Dado la comparación de los estados financieros, se determinó que durante el año 2020 el sector Hotelero fue uno de los rubros que más se vio afectada en sus operaciones y en su situación financiera debido al COVID-19.

-La empresa tomada de forma particular actualmente no posee una autonomía en sus operaciones, ya que depende de los socios para resolver las situaciones económicas con la adquisición de nuevos préstamos a socios.

-Al analizar las razones financieras de la empresa, se determinó que la liquidez de la empresa se encuentra en un punto no aceptable, lo que quiere decir que la empresa no alcanza a cubrir sus deudas actuales con el activo corriente líquido que posee en estos momentos.

-La rentabilidad de la empresa para el Año 2020, ha sido una de las más bajas que se han obtenido durante los últimos tres años, todo esto es causado por el efecto COVID-19.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere la implementación y seguimiento de estrategias planteadas permitirá a la empresa hotelera alcanzar ventajas competitivas sobre sus competidores además lograr posicionar su marca.

-Se recomienda la incorporación de una base de datos de cliente (CRM) que se mantenga actualizada para que facilite el manejo de la información de los clientes y la comunicación con los mismos.

-Se sugiere realizar inversiones en el recurso humano, mejorar la capacitación del personal del Hotel, lo cual permitirá que estos brinden un mejor servicio, aumentará las ventas y permitirá una alta fidelización de los clientes.

- Se recomienda mejorar sus políticas de crédito y de cuentas por pagar a proveedores, esto permitirá tener una amplia cartera de proveedores que acepten proveernos debido al historial crediticio.

-Otra medida que beneficiaría a las empresas en momentos de crisis por falta de fondos, podría ser enfocarse en ofrecer otros tipos de servicios, que permitan aumentar su rentabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Sampieri R. & Mendoza C., (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Moyer Charles R., McGuigan James R., Kretlow William J. (2005). *Administración Financiera*. (9ª ed.). Thompson.
- Cuellar E., Castillo A. Khachatryan A., Navarrete A, y Quintanilla F. (2020). “*Efectos de la emergencia por COVID-19 en el sector turismo salvadoreño: regresión económica y retos para la recuperación*”. Universidad Francisco Gavidia [UFG].
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, [CEPAL]. (2020). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe*.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, [CEPAL]. (2020). *El turismo será uno de los sectores económicos más afectados en América Latina y el Caribe a causa del COVID-19*.
- Organización Internacional del Trabajo, [OIT]. (2020). *Nota informativa sectorial de la OIT: La COVID-19 y el sector de la salud*.
- Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social, [FUSADES]. (2020). *Informe de la coyuntura económica*.
- Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social, [FUSADES]. (2020). *Análisis Económico, Fundación Salvadoreña Para el Desarrollo Económico y Social*.
- Corporación Salvadoreña del Turismo [CORSATUR]. (2019). *Informe Estadístico de Turismo*.
- Corporación Salvadoreña del Turismo [CORSATUR]. (2020). *Informe Estadístico de Turismo*.

Peiró, A. (2015). *Demanda. Economipedia*.

El Fondo de las Naciones Unidas Para la Infancia [UNICEF]. (2021). *“Informe de vacunación contra el COVID-19 a través del mecanismo COVAX*.

Normas Internacionales de Información Financiera [NIFF] y Normas Internacionales de Contabilidad [NIC]. (2009). *Glosario de Términos*.

Zita. A. (2018). *Tipos de investigación*.

Fernández. J., (06 de abril del 2020). *“Economía en tiempos de pandemia”*.

Rothan H., Byrareddy S. (2020). *“La epidemiología y la patogenia del brote de la enfermedad por coronavirus (COVID-19)”*, Autoinmune.

Zhou, P., Yang, X.-L., Wang, X., et al. (2020). *“Un brote de neumonía asociado a un nuevo coronavirus de probable origen murciélago”*. *Naturaleza* 579, 270-273 (2020). <https://doi.org/10.1038/s41586-020-2012-7>.

Organización Mundial de la Salud [OMS], “Coronavirus”, Artículo, who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.

Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud [OPS/OMS], “Coronavirus”, Artículo, paho.org/temas/coronavirus.

Organización Panamericana de la Salud [OPS/OMS], “Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)”, Artículo, paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19.

Banco Mundial, 2020, “El Salvador: panorama general”, bancomundial.org/es/country/elsalvador/overview

Velásquez, E., Beltrán, J., Jurado, V., 2020, “Reapertura económica inicia el 16 de junio en El Salvador”, Periódico digital elsalvador.com. <https://www.elsalvador.com/noticias/nacional/nayib-bukele-cuarentena-coronavirus/723690/2020/>

Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud [OPS/OMS], “El Salvador recibe las primeras vacunas COVID-19 a través del Mecanismo COVAX”. <https://paho.org>.

Romero, C. “El Salvador inicia vacunación a docentes y organiza cómo llegar a la población adulta mayor”, salud con lupa, 2021. <https://saludconlupa.com/noticias/el-salvador-inicia-vacunacion-a-docentes-y-organiza-como-llegar-a-la-poblacion-adulta-mayor/>

Organización Internacional del Trabajo, [OIT]. (2020). “EL SALVADOR- COVID-19 y el Mundo del Trabajo: Punto de partida, respuesta y desafíos”.

Barrera, J. (07 de diciembre de 2020), “Hoteleros sin despegue tras la reapertura”. El mundo. <https://www.diario.elmundo.sv/Economia/hoteles-sin-despegue-tras-la-reapertura>.

Francisco Coll Morales (09 de abril, 2020). “Contracción económica”. www.economipedia.com

Datatur, “Glosario”, <https://datatur.sectur.gob.mx>

Janelly9867; (07 de septiembre de 2013), Recepción, Pág. 1. clubensayos.com/Español/Recepción/1016157.html.

Asamblea legislativa, decreto No. 777, publicado en el DO No. 160 tomo No. 368 “Ley de Protección Civil”, Art 1, (31 de agosto del 2005).

Asamblea Legislativa, Decretos Legislativos: N°598, N°601, N°602, N°603. | Diario Oficial, 21 de marzo 2020, San Salvador.

Asamblea Legislativa, Decretos Legislativos: N°607, N°608, N°611. | Diario Oficial, marzo 2020, San Salvador.

Asamblea Legislativa, Decretos Legislativos: N°622, N°631. | Diario Oficial, abril 2020, San Salvador.

Asamblea Legislativa, Decretos Legislativos: N°639, N°640, N°641, N°643, N°644. |
Diario Oficial, mayo 2020, San Salvador.

Asamblea Legislativa, Decreto Legislativo: N°661. | Diario Oficial, septiembre 2020,
San Salvador.

Presidencia de El Salvador, Decretos Ejecutivos N°12, N°14. | Diario Oficial, marzo
2020, San Salvador.

Presidencia de El Salvador, Decreto Ejecutivo N°15. | Diario Oficial, marzo 2020, San
Salvador.

Presidencia de El Salvador, Decretos Ejecutivos N°18, N°19, N°20. | Diario Oficial,
abril 2020, San Salvador.

Presidencia de El Salvador, Decretos Ejecutivos N°22, N°23. | Diario Oficial, mayo
2020, San Salvador.

Presidencia de El Salvador, Decretos Ejecutivos N°26. | Diario Oficial, mayo 2020,
San Salvador.

Presidencia de El Salvador, Decretos Ejecutivos N°31. | Diario Oficial, junio 2020,
San Salvador.

Presidencia de El Salvador, Decretos Ejecutivos N°32. | Diario Oficial, julio 2020, San
Salvador.

Asamblea Legislativa, decreto No. 899, publicado en el DO No. 237 tomo No. 369,
“Ley de turismo”, Art.1 | 10 de diciembre 2005, San Salvador.

Asamblea Legislativa, decreto No. 899, publicado en el DO No. 237 tomo No. 369,
“Ley de turismo”, Art.16 y Art.17 | 10 de diciembre 2005, San Salvador.

ANEXO



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Tema: Impacto financiero por la reducción de la demanda de servicios turísticos en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de hoteles y alojamiento en el área de San Salvador.

Objetivo: Medir el impacto financiero por la reducción de la demanda de servicios turísticos en las pequeñas y medianas empresas dedicadas al servicio de hoteles y alojamiento en el área de San Salvador.

Indicación: Contestar preguntas según crea apropiado, marcando con una X la respuesta o respuestas de su elección.

1. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa de operar?

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	Menos de 1 año	
2	De 1 a 2 años	
3	De 2 a 5 años	
4	De 5 a 10 años	
5	más de 10 años	

2. ¿Seleccione cuál de siguientes servicios realiza la empresa?
 (puede seleccionar más de una)

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	Servicio de hospedaje	
2	Servicio a la habitación	
3	Servicio de lavandería	
4	Bar y Restaurante	
5	Piscina Exterior	
6	salón de reuniones y conferencias	
7	Salón de eventos sociales	
8	Alquiler de Automóviles	
9	Gimnasio Interno	

3. ¿Cuánto tiempo dejó de operar la empresa, por las restricciones impuestas como medida de prevención por la pandemia por Covid-19?

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	No dejó de operar	
2	De 1 a 2 meses	
3	De 3 a 4 meses	
4	De 5 a 6 meses	
5	De 7 a 8 meses	

4. ¿Enfrentó algún impacto financiero su empresa durante el cierre de la economía?

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	SI	
2	NO	

5. Si la respuesta anterior fue si, ¿Qué impacto financiero sufrió por la pandemia por covid-19?

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	Reducción de personal	
2	Reducción del monto total de las remuneraciones y/o prestaciones del personal	
3	Desabasto de insumos, materias primas, materiales.	
4	Disminución de los ingresos	
5	Disminución de la demanda	
6	Menor disponibilidad de flujo de efectivo	
7	Dificultad para cubrir los compromisos con proveedores y financiamientos bancarios	
8	Menor acceso a servicios financieros	
9	Ninguna afectación	
10	Otros(especifique):	

6. ¿Su empresa prepara Estados Financieros al cierre de cada ejercicio?

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	SI	
2	NO	

7. ¿Cuáles de los estados financieros que a continuación se detallan, prepara su empresa? (Puede seleccionar más de una)

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	Balance de situación	
2	Estado de resultados del ejercicio	
3	Estado de cambios en el patrimonio neto	
4	Estado de flujos de efectivo	
5	Notas Explicativas	
6	Ninguno de los anteriores	

8. En los estados financieros al cierre del ejercicio 2020, ¿se ve reflejado el impacto financiero?

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	SI	
2	NO	

9. ¿Su hotel cuenta con políticas administrativas y financieras que faciliten la administración?

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	SI	
2	NO	

10. ¿Su hotel cuenta con alguna de estas políticas para el manejo de las finanzas? (Puede seleccionar más de una)

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	Políticas de estructura de capital	
2	Políticas de Crédito	
3	Políticas de Administración de Inventarios	
4	Inversiones en Capital (CAPEX)	
5	Políticas de Compras y cuentas por pagar a proveedores	
6	Restricción en el uso de fondos exclusivo para operaciones propias del negocio	
7	Política de Dividendos	
8	Otros (especifique):	

11. ¿Durante el cierre temporal de la economía su empresa implementó acciones operativas para enfrentar la contingencia? (Puede seleccionar más de una)

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	Trabajo en casa (Home office)	
2	Solicitar créditos o financiamiento de emergencia	
3	Promociones especiales	
4	Nuevos servicios	
5	Otros(especifique):	

12. ¿Su empresa recibió algún apoyo de las siguientes instancias para atender la contingencia originada por COVID-19?

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	Gobierno Central	
	Gobierno Municipal/Alcaldías	
2	Instituciones u Organizaciones Empresariales	
3	No ha recibido ningún tipo de Apoyo	
4	Otros(especifique):	

13. ¿Estaba preparada la empresa para una situación como COVID-19 o situación similar?

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	SI	
2	NO	

14. ¿De acuerdo a la situación que se observa en El Salvador para el 2021, su perspectiva de crecimiento es?

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	ALTA	
2	SOSTENIBLE	
3	BAJA	

15. ¿Considera usted que por motivos de la pandemia y de las medidas implementadas por el gobierno de El Salvador, el comportamiento de los consumidores del servicio se redujo en qué porcentaje?

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	0% al 10%	
2	10% al 25%	
3	25% al 40%	
4	40% al 55%	
5	55% al 70%	
6	70% al 85%	
7	85% al 100%	

16. ¿Qué acciones tiene previstas implementar en el caso vuelva a darse un cierre parcial o total de la economía en El Salvador? (Puede seleccionar más de una)

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	Redefinir el perfil de los clientes	
2	Implementación de herramientas tecnológicas	
3	Aumento en medidas sanitarias	
	Incrementar	
4	Otros (Especifique)	

17. La empresa implementó medidas de comunicación para mantener el contacto directo tanto para sus clientes como para sus empleados, ¿cuáles fueron esas medidas empleadas? (Puede seleccionar más de una)

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	Correo electrónico	
2	Llamadas telefónicas	
3	Redes Sociales	
4	Otros (Especifique)	

18. El inicio de la reactivación económica, tardó algún tiempo (principalmente Hoteles y Alojamientos), ¿En qué forma fue el regreso a sus actividades?

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
1	Regreso del 25% del personal y apertura del 35% de los espacios comunes para los huéspedes	
2	Regreso del 50% del personal y apertura del 70% de los espacios comunes para los huéspedes	
3	Regreso del 75% del personal y apertura del 85% de los espacios comunes para los huéspedes	
4	Otros (Especifique)	