

ANÁLISIS DE LA AFECTACIÓN SOCIOECONÓMICA DE RESTAURANTES DE FLANDES TOLIMA, TRAS EL CIERRE DEL PUENTE OSPINA PÉREZ DURANTE EL PERIODO DE JULIO 2021 A DICIEMBRE 2021

ANALYSIS OF THE SOCIOECONOMIC IMPACT OF RESTAURANTS IN FLANDERS TOLIMA, AFTER THE CLOSURE OF THE OSPINA PÉREZ BRIDGE DURING THE PERIOD FROM JULY 2021 TO DECEMBER 2021

Elizabeth Palma Cardoso¹
 Orlando Varón Giraldo²
 Álvaro Herrán Carvajal³
 Michel Alejandra Fandiño Lozano⁴
 Jilber Fabián Moreno Ramírez⁵
 Bruno Eliseo Ramírez Rengifo⁶

Resumen

El objetivo de este artículo fue analizar la afectación socioeconómica sufrida por los restaurantes ubicados en Flandes, Tolima, debido al cierre del Puente Ospina Pérez. El cierre del puente tuvo lugar desde julio de 2021 hasta diciembre de 2021, lo que afectó significativamente la movilidad y el acceso a la zona cercana al río Magdalena, específicamente al barrio conocido como La Capilla. En este estudio, se utilizó el método de investigación mixto y descriptivo para cumplir con los objetivos propuestos. Para llevar a cabo el análisis, se realizó un muestreo de 11 restaurantes que cumplían con dos requisitos específicos: estar registrados en la Cámara de Comercio y estar ubicados en la zona cercana al Puente Ospina Pérez. Estos establecimientos comerciales fueron seleccionados como muestra representativa de la población objetivo. Durante el periodo de estudio, se recopilaron datos relevantes sobre el desempeño económico de los restaurantes, como ingresos, gastos, número de clientes, empleo y otros indicadores clave. Estos datos fueron analizados y comparados con períodos anteriores y posteriores al cierre del puente para identificar los efectos del mismo en la actividad comercial de los restaurantes. El análisis reveló que los restaurantes de Flandes, Tolima, experimentaron una importante afectación socioeconómica durante el período de cierre del Puente Ospina

Recepción: 10 de julio de 2022 / Evaluación: 05 de septiembre de 2022 / Aprobado: 10 octubre de 2022

¹ Doctorante en Administración Gerencial, Magíster en Educación, Especialista en Docencia Universitaria, Contador Público. Líder del grupo de investigación SICOFAS (ITFIP), Coordinadora de investigación de Contaduría Pública, editora de REVISTA INNOVA ITFIP y libros de investigación. Email: epalma@itfip.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9650-8305>.

² Msc. en Educación, Especialista en Docencia Universitaria, Administrador Financiero, Docente de planta del ITFIP, investigador Junior en Colciencias. Integrante Grupo de Investigación SICOFAS. Email: ovaron@itfip.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0184-7284>.

³ Contador Público, Especialista en Alta Gerencia y Economía Solidaria, Magister en dirección y administración de empresas, Investigador asociado en Minciencias, miembro del grupo SICOFAS del ITFIP. Email: aherran@itfip.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2316-1352>

⁴ Estudiante de Contaduría Pública de la Institución de Educación Superior ITFIP, perteneciente al semillero de investigación del grupo SICOFAS. Email: mfandino16@itfip.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4943-9682>

⁵ Estudiante de Contaduría Pública de la Institución de Educación Superior ITFIP, perteneciente a semillero de investigación del grupo SICOFAS. Email: jmoreno51@itfip.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2628-4075>

⁶ Coordinador de investigaciones del ITFIP, Magister en Administración, Ingeniero Agrónomo, líder grupo de investigación Recuperación y Conservación de Suelos. Email: bramirez@itfip.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7169-6151>

Pérez. La disminución en el flujo de clientes y la dificultad de acceso a la zona impactaron negativamente en los ingresos y la rentabilidad de los establecimientos. Además, se observó una reducción en el empleo y la estabilidad laboral en el sector. Los resultados de este estudio proporcionaron información valiosa sobre los efectos del cierre del Puente Ospina Pérez en los restaurantes de Flandes, Tolima. Estos hallazgos podrían ser utilizados por las autoridades locales y los propietarios de negocios para tomar decisiones informadas y desarrollar estrategias de mitigación en caso de futuros cierres o eventos similares que puedan afectar la actividad económica de la zona.

Palabra clave: restaurante, economía, impacto económico, socioeconómica.

Abstract

The objective of this paper was to analyze the socioeconomic impact suffered by restaurants located in Flandes, Tolima, due to the closure of the Ospina Pérez Bridge. The closure of the bridge took place from July 2021 to December 2021, which significantly affected mobility and access to the area near the Magdalena River, specifically to the neighborhood known as La Capilla. In this study, the mixed and descriptive research method was used to meet the proposed objectives. To carry out the analysis, a sampling of 11 restaurants that met two specific requirements was made: to be registered in the Chamber of Commerce and to be located in the area near the Ospina Pérez Bridge. These commercial establishments were selected as a representative sample of the target population. During the study period, relevant data were collected on the economic performance of the restaurants, such as income, expenditures, number of customers, employment and other key indicators. These data were analyzed and compared with periods before and after the bridge closure to identify the effects of the bridge closure on restaurant business activity. The analysis revealed that restaurants in Flandes, Tolima, experienced a significant socioeconomic impact during the period of the Ospina Pérez Bridge closure. The decrease in the flow of customers and the difficulty of access to the area had a negative impact on the income and profitability of the establishments. In addition, a reduction in employment and job stability in the sector was observed. The results of this study provided valuable information on the effects of the closure of the Ospina Pérez Bridge on restaurants in Flandes, Tolima. These findings could be used by local authorities and business owners to make informed decisions and develop mitigation strategies in case of future closures or similar events that may affect economic activity in the area.

Keywords: restaurant, economy, economic impact, socioeconomic,

Introducción

En los últimos meses la comunidad de Flandes, se ha visto afectada por un caso muy particular, el cierre del puente Ospina Pérez que por su mal estado en la infraestructura se vieron obligados a tomar dicha decisión; este puente es uno de los más importantes debido que conecta dos departamentos (Tolima- Cundinamarca), así afectando no solo a los ciudadanos de los municipios cercanos sino que también a la economía de otros lugares, de acuerdo a esta situación; se ha decidido iniciar un análisis del caso enfocada en cómo ha afectado económicamente a los restaurantes que están cerca del puente de Flandes, donde sus principales clientes son quienes pasaban por él y turistas que son el mayor incremento de sus ingresos durante temporadas.

El puente fue inaugurado por el presidente Mariano Ospina Pérez el 5 de enero de 1950 y por eso lleva su nombre un puente que lleva 71 años funcionando desde su inauguración, por este puente transitaba todo el tráfico de Bogotá hacia el suroriente de Colombia, hasta que se habilitó la variante del Carmen de Apicalá, pero esto no le quita su protagonismo, porque aún

es de alto flujo y más frecuentes los fines de semana, puentes festivos y en época vacacional en general (Travel, 2017).

Los puentes son importantes porque elevan la competitividad y plusvalía de la región donde se construye, como también favorece el crecimiento económico que no solo beneficia a quienes tengan sus negocios si no a diversos sectores como el de los restaurantes y el turismo, permitiendo así la conexión a acortan distancias para el transporte de las personas del municipio y en general (Placencia, 2014, citado por Ortiz David, 2020).

Los restaurantes que están cerca del puente son los que están viéndose muy afectados por el cierre, han tenido que tomar distintas estrategias para no versen obligados a cerrar, las rutas alternativas que se debe de tomar ahora y el costo que les ha incrementado han generado solo pérdidas a sus negocios.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, este artículo estará enfocado en el análisis de la afectación socioeconómica de restaurantes de Flandes Tolima, en él se estudiará los problemas sociales y económicos derivados del cierre vehicular del puente. Qué estrategias y planes tienen que tomar los propietarios de estos establecimientos para continuar sus actividades y como están trabajando tras el fenómeno que están viviendo.

Marco Teórico

Impacto económico

Con origen etimológico en el vocablo latino *impactus*, impacto es un concepto que refiere a un golpe, ya sea físico o simbólico. Lo económico, por su parte, es aquello vinculado a la economía: la ciencia centrada en el análisis de la distribución de los recursos para la satisfacción de las necesidades materiales del ser humano.

La idea de impacto económico, en este marco, alude al efecto que una medida, una acción o un anuncio generan en la economía. Cuando algo tiene impacto económico, provoca consecuencias en la situación económica de una persona, una comunidad, una región, un país o el mundo.

Siendo uno de los principales temas de preocupación el dotar a las oficinas estadísticas, a los tomadores de decisiones y a la comunidad académica internacional de un marco conceptual y metodológico coherente y consensuado para analizar este sector. Este objetivo ha tenido su expresión culminante en la Conferencia Mundial sobre la medición del Impacto Económico del Turismo, celebrada en Niza en junio de 1999 y en la posterior publicación del documento metodológico de la Cuenta Satélite del Turismo (Unidas, 2001).

El turismo receptivo constituye una de las principales fuentes de ingresos en la balanza de pagos de numerosos países. Tanto es así, que en algunas naciones con una intensa especialización turística los ingresos recogidos bajo la rúbrica de viajes llegan a superar a las exportaciones de mercancías. Resulta también significativa en esos casos la comparación de los saldos de la su balanza de mercancías y de viajes, puesto que es frecuente que el déficit en la primera se compense en gran medida con un superávit en la segunda. El turismo puede interpretarse desde una perspectiva de demanda como un determinante del déficit comercial, puesto que la presión que ejerce sobre la demanda interior del destino tiende a fomentar las importaciones (Unidas, 2001).

Sin embargo, desde una perspectiva de oferta, el sector turístico puede contribuir de forma positiva al equilibrio de las cuentas exteriores a través de los ingresos reflejados en la balanza de servicios El impacto económico del turismo. Principales alternativas metodológicas (Raul, 2004).

El impacto económico del turismo

El estudio del impacto económico del turismo ha partido generalmente de la consideración de esta actividad desde una perspectiva de demanda. A este respecto, es el

consumo turístico el origen de los efectos que se producen sobre la producción, la renta o el empleo en el destino.

A nivel conceptual, la estimación de los impactos del turismo requiere la distinción entre los denominados impactos directos, indirectos e inducidos. Los primeros son los que se producen sobre las empresas que atienden directamente la demanda turística. Los impactos indirectos serían aquellos que tienen lugar a través de la cadena de relaciones intersectoriales que se originan a partir del impacto directo. Por último, los efectos inducidos tienen su origen en el gasto de la renta que se ha generado como consecuencia de los impactos directos e indirectos. Si bien el estudio de los impactos (positivos) del turismo ha generado una abundante bibliografía, la temática de los costes ha merecido, salvo algunas excepciones, una atención más escasa (Forsyth, 1994) o (Andersson, 2001).

En estos trabajos, además de tratarse cuestiones sociales y medioambientales, se pone de manifiesto la existencia de impactos negativos estrictamente económicos se trata de los costes fiscales, es decir, los costes en materia de gasto público en infraestructuras y servicios, los efectos de desplazamiento (crowding-out) sobre otros sectores, así como los costes de oportunidad asociados a la inversión en este sector. Si bien se trata de aspectos muy relevantes en una evaluación global de los impactos del turismo, no han sido objeto de un desarrollo analítico o empírico suficiente por parte de la bibliografía. Por ello, no han sido considerados a lo largo del trabajo, aunque sí inspiran la reflexión y las conclusiones alcanzadas. La medición del impacto económico del turismo puede abordarse a través de cuatro grandes grupos de modelos. En primer lugar, los modelos de inspiración keynesiana, que relacionan una inyección exógena de gasto (Raul, 2004).

Empleo

En los últimos tiempos, y ante la gravedad que adquieren los problemas de desempleo y del trabajo no registrado, se ha criticado mucho la utilidad de ciertas categorías de estadísticas ocupacionales utilizadas para analizar la realidad del mercado laboral, como también se han generado muchas controversias acerca de la validez de las cifras resultantes relativas a actividad, empleo y desempleo.

Es importante poder identificar las diferentes modalidades de trabajo que pueda existir. Si se hace el cruce de dos variables, los tipos de actividad y las modalidades de movilización de la fuerza de trabajo (para sacarla de la inactividad); una clasificación propuesta por Jacques Freyssinet postula que, por una parte, existirían dos grandes tipos de actividad donde se insertarían los trabajadores: mercantil y no mercantil y, por otra parte, habría al menos tres modos de movilizar la fuerza de trabajo: trabajo libre (en el sentido de no mantener una relación de servidumbre con los propietarios terratenientes como era el caso en la sociedad feudal), el trabajo asalariado, (en relación de dependencia), y el trabajo forzado (Freyssinet, 1991).

Economía

La economía es el estudio de la manera en que los hombres y la sociedad utilizan haciendo uso o no del dinero recursos productivos escasos, para obtener distintos bienes y distribuirlos para su consumo presente o futuro entre las diversas personas y grupos que componen la sociedad (Paul, 2006).

El método de estudio de la economía se basa en la observación y medición del fenómeno a estudiar. así, en primer término, se debe delimitar el objeto de estudio, es decir, el fenómeno que se analizará. por ejemplo, si se investiga la deuda pública, lo primero será definir si se estudiará la interna, externa o ambas, luego se tendrá que delimitar si se estudiará la deuda pública del gobierno federal, del estatal o de los municipales. una vez establecidas estas cuestiones se definirá el periodo que abarcará el trabajo, puede ser un año, una década, dos o más o cualquier otro periodo (Marcela, 2012).

Estrategias

La estrategia es una serie de acciones planificadas orientadas a alcanzar objetivos a largo, mediano y corto plazo. En el ámbito empresarial las estrategias son las diferentes actividades, las vías más convenientes que permiten factibilizar la consecución de objetivos, políticas 21 aprovechando las capacidades (fortalezas) y las oportunidades para obtener mayores beneficios.

Desde el punto de vista de gestión empresarial, la estrategia es un marco de referencia para formular acciones, recursos humanos, materiales, económicos, frente a escenarios específicos para alcanzar objetivos y metas con la mayor ventaja productiva y competitiva posible (Analia, 2013).

Socioeconómico

Se califica como socioeconómico a aquello vinculado a elementos sociales y económicos. Lo social, en tanto, está relacionado con la sociedad (una comunidad de individuos que viven en un mismo territorio compartiendo normas), mientras que lo económico depende de la economía (la administración de bienes escasos para la satisfacción de las necesidades materiales del ser humano (Ana, 2020).

Impacto

Impacto La palabra impacto es definida como “Efecto producido en la opinión pública por un acontecimiento, una disposición de la autoridad, una noticia, una catástrofe, etc.” (Real Academia Española, 2020). En este sentido se puede hablar de los resultados que se generan a mediano o largo plazo, unos planificados y otros no. Bajo esta conceptualización y la relación causa-efecto se abordó el impacto generado por el SARS-CoV-2 en los ámbitos sociales y económicos” (Española, Real Academia Española , 2021).

Impacto social

El impacto social para Cots Garriga (2013) es definido como “la influencia o efecto en la sociedad por causa de cualquier acción o actividad (programa)” (p. 9). Y precisamente el COVID-19 ha cambiado el cotidiano vivir de la sociedad a nivel global (Elisabet, 2013).

El Impacto Económico

Los impactos económicos pueden ser de tres tipos: directos, indirectos e inducidos. Los primeros se originan en las pequeñas, medianas y grandes empresas que se encuentran vinculadas al sector. Los indirectos tienen lugar en los proveedores de bienes o servicios que se encuentran en la cadena productiva, finalmente los efectos inducidos se originan en el gasto a la renta, resultados de los directos e indirectos (Hernández, 2004).

Materiales y Métodos

El análisis para desarrollar tendrá un enfoque mixto, tomando los datos cuantitativos así se habla con datos concretos y estudios que demuestre lo que se ha analizado son datos en los cuales se pueden confiar, así como medias, o datos suministrados por la cámara de comercio y los administradores de los restaurantes así. Como se va a analizar afectaciones socioeconómicas no solo con los datos cuantitativos serán suficientes para poder dar un veredicto, Con añadidos cualitativos que se recolectaran, será complementada la información suministrada.

Teniendo como objetivo analizar los datos y entrevistas de como los restaurantes han tomado diferentes estrategias y si les están funcionando, también ver los datos de ventas y como ha disminuido.

El análisis desarrollado se empleó con un enfoque mixto y descriptivo, con estos métodos se obtuvo la información necesaria para el desarrollo de este.

Al analizar la situación que pasan los restaurantes en este tiempo, se logró describir lo trascendido en esta localidad, dando a conocer la problemática que pasan las administraciones, las medidas que han tomado para no cerrar y donde no han recibido apoyo por parte del municipio; siendo esta descripción un ejemplo en el impacto de la economía a pequeña escala.

Se logró hacer un muestreo de los restaurantes, donde se tomaron de muestra a 11 restaurantes que contaran con dos requisitos, estar registrados en cámara de comercio y que estuvieran ubicados en la zona cercana al Puente Ospina Pérez barrio conocido como la capilla de Flandes Tolima.

Dicha población que se tomó para el análisis la zona colindante al río Magdalena o cercanos al puente Ospina Pérez, conocido como barrio la capilla todos los 11 establecimientos comerciales cuentan con características comunes que fueron el motivo para verse afectados, algunos de ellos son:

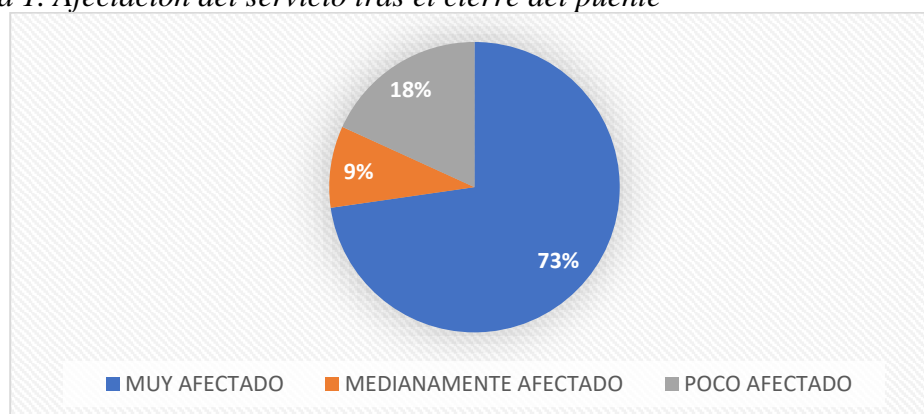
- Son establecimientos de alimentos.
- Contribuyen al municipio ayudándole a sostener su economía.
- Están registrados en cámara de comercio.
- Son fuente de empleo para los Flamencos.

Se escogen 11 restaurantes para la hacer la aplicación del tipo de muestra no aleatorio muestreo por cuotas, el cual se escogieron por sus rasgos, una de ellas su ubicación vista que se analizó la zona el puente Ospina Pérez de Flandes.

Resultados

Dentro de los resultados dados por la investigación se logró describir la composición del sector de los restaurantes de Flandes Tolima, identificar los factores socioeconómicos del sector de los restaurantes y finalmente, proponer estrategias de solución que aporten a la reactivación económica de los restaurantes turísticos de Flandes.

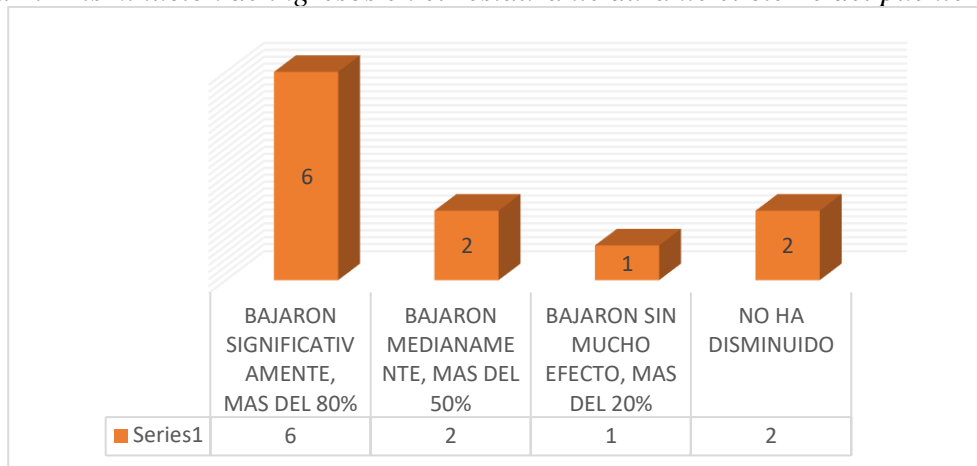
Gráfica 1. Afectación del servicio tras el cierre del puente



Fuente: Elaboración propia

Se presenta un factor del 73% de la encuesta fue muy afectado, siendo así mucho más de la mitad de la muestra, los 8 restaurantes que representan la mayor parte de esta distribución porcentual quienes debieron de tomar medidas extensas, manifestando que el tránsito de las personas que pasaban por su establecimiento era mucha y que así fuera para la compra de una bebida les aportaba a ellos, pero eso muy interrumpido, solo el 18% expreso no haberse visto afectados; visto que están ubicados en un área donde su clientela es más local y ya tenían su clientela leales.

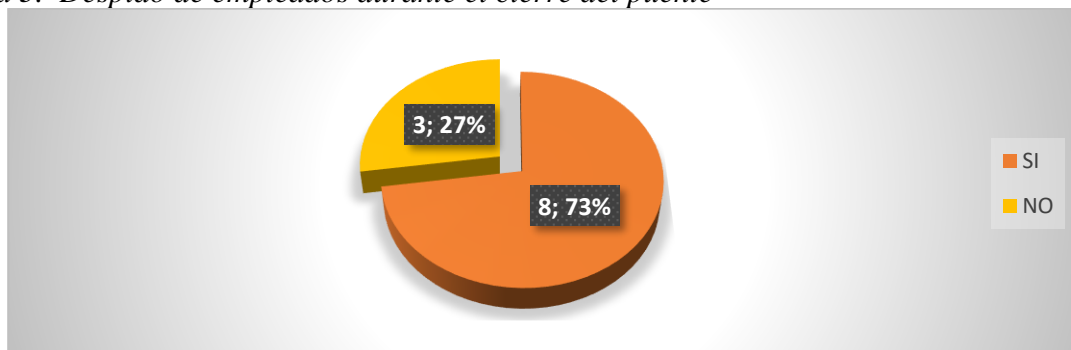
Gráfica 2. Disminución de ingresos en el restaurante durante el cierre del puente



Fuente: Elaboración propia

La disminución de ingresos sobre las actividades que desarrollan la mitad de los restaurantes encuestados es preocupante, más del 80% han bajado los ingresos que sostienen no solo estos establecimientos sino que además las familias de propietarios y empleados, y disminuyendo la economía del municipio, siendo el restante 2 establecimientos mostraron bajas de más del 50% que continua siendo una cifra preocupante para todos, así solo un restaurante revelo una disminución de más del 20%, y otros dos confiaron en sus clientes y estrategias, con lo que presentaron disminución del 0%, así dando una voz de aliento a las demás administraciones.

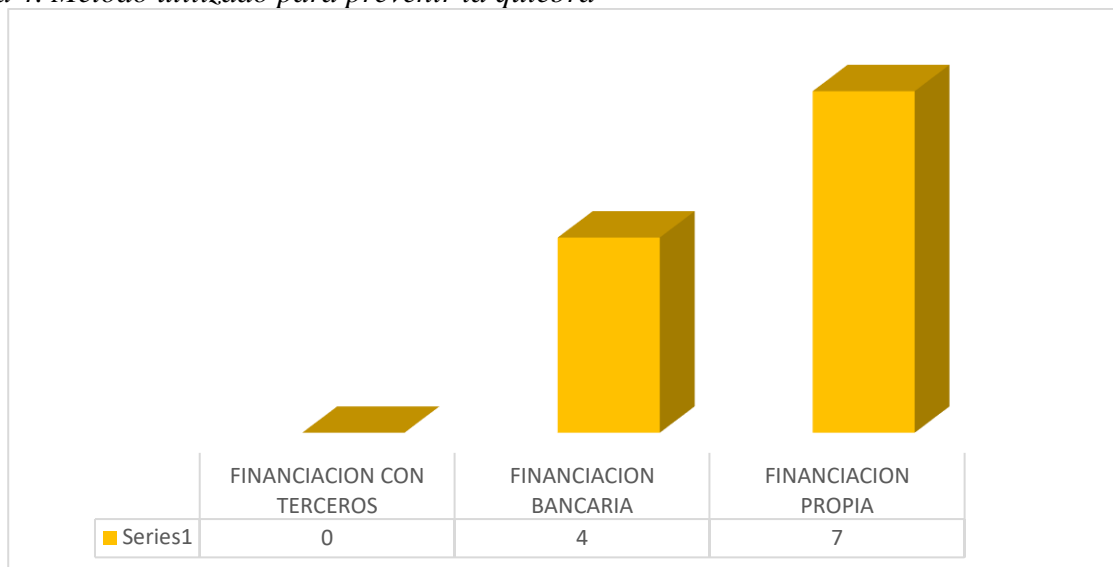
Gráfica 3. Despido de empleados durante el cierre del puente



Fuente: Elaboración propia

Una de las principales consecuencias de la disminución de ingresos a los restaurantes, es el golpe directo a los trabajadores, siendo una de las salidas más rápidas para disminuir costos y poder mantener el restaurante a flote, así con un 73% de los encuestados, han tenido que tomar esta difícil decisión de despedirse de sus fieles trabajadores, haciendo así que la economía de Flandes entre en un descenso mayor, con la falta de empleo y de ingreso de los ciudadanos, no tendrán para gastarlo en comida de restaurante, así sosteniendo los ingresos bajos de los mismos, el otro 23% lograron sostener el restaurante con todos los empleados, siendo que fuera familiar, o no tuvieran gran cantidad de trabajadores.

Gráfica 4. Método utilizado para prevenir la quiebra



Fuente: Elaboración propia

Como se ve en la distribución, 7 propietarios prefirieron tomar de sus ahorros para sostener los gastos del restaurante, expresaron que tenían un ahorro en caso de emergencia, lo cual los ayudo en este tipo de emergencia, esta estrategia la llevaron a cabo luego de la crisis vivida gracias a la pandemia del COVID-19, donde sí tuvieron que solicitar préstamos bancarios, esto les quedo de lección a los más grandes, así aprovechando las temporadas para crear un ahorro destinado para un caso como el sucedido ahora con el puente, los otros 4 establecimientos no contaron con esa suerte y debieron tomar cartas en el asunto y solicitar un crédito bancario como auxilio económico, también comentaron que no les alcanzo los pocos ahorros y debieron solicitar préstamos, aun así ninguno tomo la decisión de solicitarle préstamos a terceros, o mal llamado gota a gota, dicen los propietarios que tomaron préstamo bancario, esperan la pronta recuperación de la mejora para crear un fondo de ahorro en caso de emergencia similar.

Gráfica 5. Implementación de estrategias comerciales.



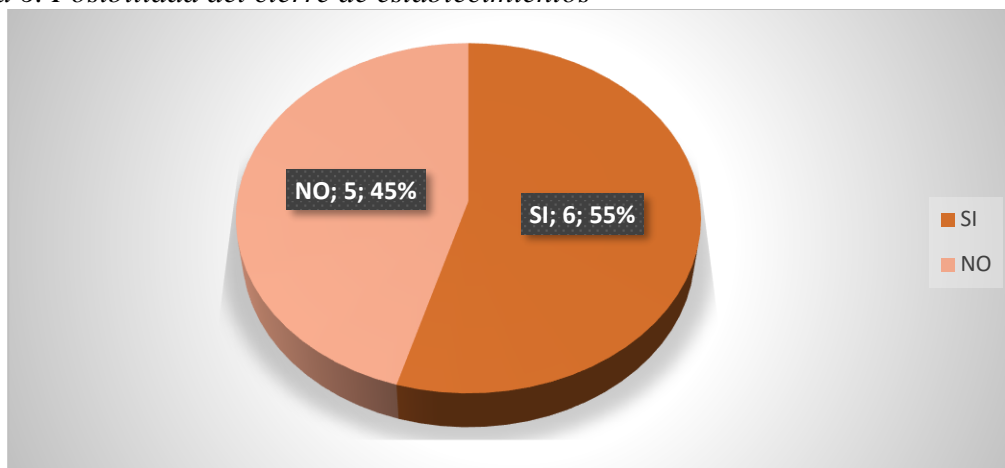
Fuente: Elaboración propia

La implementación de estrategias comerciales ha sido muy amplia, así mismo, los administradores se han ayudado con la virtualización y conectividad que brindan las redes sociales; para así preferirla como una estrategia comercial, 3 de los restaurantes encuestados, la prefirieron al ser una forma rápida y sencilla de promocionar su carta, además de ser gratuita, también una de las estrategias más utilizada es no subir los precios, porque al cerrar una de las entradas al municipio, los alimentos aumentan su valor, pero estos propietarios; optaron por mantener sus precios y así la fidelidad de sus clientes, dos mas no utilizaron ninguna estrategia,

dejando así a los dos últimos restaurantes que cada uno de ellos opto por una estrategia diferente el uno del otro, uno de ellos empezó a ofrecer el servicio de domicilio, al contrario del último que amplio su menú así dando platos más económicos y asequibles.

Igualmente, Las estrategias comerciales, son una decisión óptima para un administrador prevenido, aquellos que cuentan con un plan para llamar a más clientes así logrando aumentar las ventas, en la encuesta realizada, 9 de cada 11 están aplicando diferentes estrategias para lograr aumentar sus ventas, agregando que en la observación se logró ven movimiento de clientes luego de que el administrador aplicara una estrategia comercial, solo dos establecimientos no están aplicando ninguna estrategia.

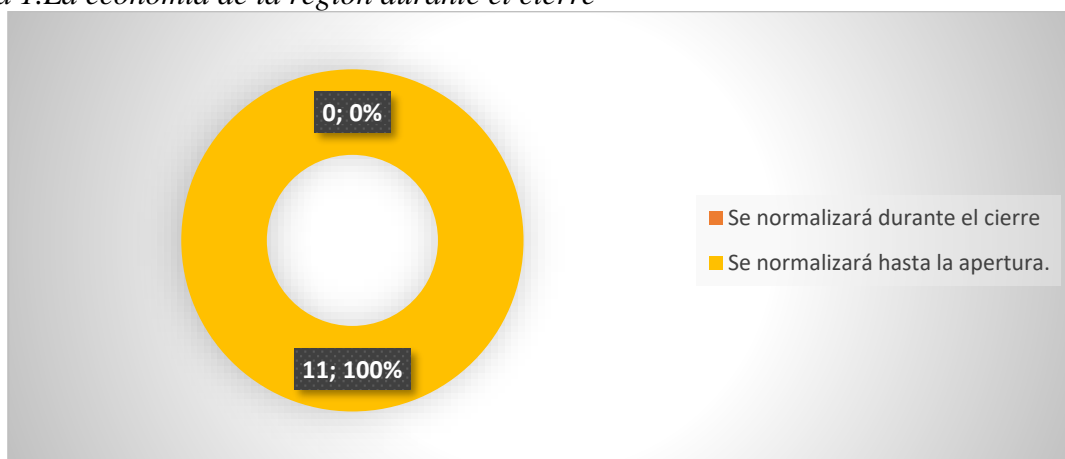
Gráfica 6. Posibilidad del cierre de establecimientos



Fuente: Elaboración propia

El 55% de los encuestados pensaron y piensan que no podrán sobrellevar esta crisis creada por el cierre del puente, a tal punto de llegar a pensar en cerrar permanentemente sus negocios, pero es tan fuerte el deseo de sobrevivir comercialmente que han podido salir adelante, implementando sus estrategias y haciendo todo lo posible para no cerrar, el 45% restante siempre han sabido sobrepasar las circunstancias y no pensaron en cerrar.

Gráfica 1. La economía de la región durante el cierre



Fuente: Elaboración propia

Al realizar la encuesta, todos los administradores y propietarios coincidían en que la economía del restaurante y por tanto la de Flandes se normalizará hasta el momento que la ANI

finiquite la reparación o construcción del puente, así volviendo a reconectarse fácilmente los dos departamentos.

Con un número total de 5 restaurantes que tuvieron que tomar la difícil decisión de despedir a todos sus empleados para ahorrar costos, un restaurante despidió la mitad, y otro despidió a más de la mitad, solo 4 restaurantes no tuvieron la necesidad de despedirlos y estuvieron junto a sus empleados.

Discusión

Este Análisis fue fundamental y ayudó a las administraciones de cada uno de los restaurantes de la zona aledaña al puente en el municipio de Flandes – Tolima, donde se analizó lo que han tenido que afrontar los restaurantes, viendo que estrategias tan simples y de bajo costo pueden ayudar mucho.

Dando razón a lo que dice Ortiz, Reinoso y Calderón (2021), donde dice que la afectación socioeconómica producida por los cierres totales de los puentes, pueden llegar a ser letales para algunos negocios.

Concordando con su trabajo que, a pesar de la crisis económica producida por este, así se evitó un problema peor que puede involucrar víctimas humanas.

Algo que se evidenció en muchos restaurantes fue lo que habló Jorge Vera M.1, Andrea Trujillo L (Año 2009) en su investigación, donde se tocó el tema de la fidelidad de los clientes, lo cual estuvo muy presente en este caso, los clientes que, a pesar de los inconvenientes, logran llegar a su restaurante preferido, donde les brindaron los estándares que los convencieron en su criterio. En el mismo sentido la implementación de estrategias que permitan a los microempresarios pertenecientes de este sector les facilitará llegar ser competitivos, Barrios (2019) señala que “Es indiscutible que la innovación es uno de los factores prioritarios que conllevan a mejorar la competitividad de las empresas, para hacer frente a un entorno cada vez más complejo y global, sin importar el tamaño, el tipo de actividad y el mercado al que van dirigido sus productos y servicios” (p.7). Por su parte Barragán y Quintero (2019), exponen que “las empresas grandes y pequeñas se enfrentan al reto de la competitividad, es por esto que se deben preparar para ser innovadores con los productos que ofrecen, al igual que con el servicio” (p. 37).

Conclusiones

El análisis que se realizó ha contribuido de manera muy importante para identificar y resaltar los puntos a cubrir y considerar, para poder llevar a cabo una implementación. Nos dejó muchas cosas importantes que reflexionar. Dentro de los puntos que consideramos tienen más importancia dentro del análisis son el detectar cuáles son las necesidades reales de las personas que trabajan día a día tras el cierre del puente Ospina Pérez, que los procesos operativos de una empresa se apeguen a la realidad del trabajo diario.

Conforme se fue evidenciando, muchas cosas que antes no se habían considerado, que se ignoraban. Se pudo analizar, cómo se había venido mencionando; la importancia de saber las necesidades de la gente, pero también se logró detectar algunos puntos clave para afianzar muchos procesos, detectar áreas de oportunidad para mejorar el servicio, tener una visión más clara de la funcionalidad de los restaurantes, saber que existen gastos que aumentaron a raíz del cierre, y sobre todo del tiempo que la gente utiliza en encontrar información para poder resolver problemas o tomar cierto tipo de decisiones.

A partir de los resultados obtenidos se puede concluir finalmente que, el sector de restaurantes de Flandes Tolima, fue altamente afectado debido al cierre del puente Mariano Ospina Pérez, los aspectos socioeconómicos que pasaron, aún son difíciles de sobreponer, se evidenciaron cambios drásticos en el modelo de operación de los restaurantes, que provocaron pérdidas, las cuales afectaran a estos microempresarios hasta que no se logre la reactivación del

puente más, sin embargo, no se dieron por vencidos y aún siguen en pie de lucha esperando que los cambios aplicados funcionen positivamente.

Referencias bibliográficas

- Ana, P. J. (2020). *Definiciones*. Obtenido de <https://definicion.de/socioeconomico/>
- Analia, M. (2013). *amazonaws*. Obtenido de <https://s3-sa-east-1.amazonaws.com/fehgra/descargas/capacitacion/manual-ingenieria-de-menu-2da-edicion.pdf>
- Andersson. (2001). *Researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Raul-Hernandez-Martin/publication/28077551_Impacto_economico_del_turismo_El_papel_de_las_importaciones_como_fugas_del_modelo/links/0912f5090466b6cbf2000000/Impacto-economico-del-turismo-El-papel-de-las-importaciones-co
- Asojuntas-Girardot. (2012). *asojuntasgirardot*. Obtenido de <http://asojuntasgirardot.com/jac/his/hi.html>
- Barragán Galindo, F., & Quintero Pedraza, I. V. (2019). Percepción De Los Pequeños Comerciantes De Honda Con Relación Al Tema De Cultura Organizacional, Contable E Innovación. *Revista Innova ITFIP*, 4(1), 33-43. Recuperado a partir de <http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/45>
- Barrios Zarta, J. (2019). Impacto De La Innovación En La Competitividad De Las Empresas Del Sector Agroindustrial, En El Espinal-Tolima. *Revista Innova ITFIP*, 4(1), 7-20. Recuperado a partir de <http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/43>
- Caballero, R. D. (2021). *Revistas utp*. Obtenido de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/apanac/article/view/3222/3906>
- Cabrique Rojas, N. J. (2021). *Repositorio Institucional RI-UTS*. Obtenido de <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/7650>
- Dariana, V. C. (2020). *Repositorio digital*. Obtenido de <https://repositorio.agustinos.pe/handle/agustinos/600>
- Drew, B. &. (1994). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/399/39912023003.pdf>
- Elisabet, G. (2013). *Equipos y talentos*. Obtenido de <https://www.equiposytalento.com/contenido/download/estudios/ImpactoRSE.pdf>
- Española, R. A. (2020). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/restaurante>
- Española, R. A. (2020). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. Obtenido de <https://dle.rae.es/restaurante>
- Española, R. A. (2021). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/impacto>
- Fedesarrollo. (noviembre de 2021). *Fedesarrollo*. Obtenido de <https://www.fedesarrollo.org.co/es/encuestas/consumidor-eoc>
- Fedesarrollo. (2021). *Fedesarrollo*. Obtenido de <https://www.fedesarrollo.org.co/es/content/encuesta-de-opinion-financiera-e-indicadores-de-confianza-del-mercado-de-renta-variable-9>
- Fedesarrollo. (8 de NOVIEMBRE de 2021). *FEDESARROLLO*. Obtenido de https://www.fedesarrollo.org.co/sites/default/files/encuestas_documentos/beoc_octubre_2021.pdf
- FEHGRA. (2013). *FEHGRA*. Obtenido de <https://www.fehgra.org.ar/>
- Forsyth, D. &. (1994). *Researchgate*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/profile/Raul-Hernandez->

- Martin/publication/28077551_Impacto_economico_del_turismo_El_papel_de_las_importaciones_como_fugas_del_modelo/links/0912f5090466b6cbf2000000/Impacto-economico-del-turismo-El-papel-de-las-importaciones-co
- Frevssinet. (1991). *Ceil conicet*. Obtenido de <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2014/08/Neffa-Panigo-Perez-Persia-Actividad.pdf>
- Hernández Martín, R. (2004). Impacto económico del turismo. El papel de las importaciones como fugas del modelo. *ICE, Revista De Economía*, 1(817)
- Instituto Nacional de Vías - INVÍAS. (16 de 07 de 2021). Obtenido de Instituto Nacional de Vías - INVÍAS: <https://www.invias.gov.co/index.php/cierres-viales/11795-resolucion-1948-del-16-de-julio-de-2021>
- INVÍAS, I. N. (6 de 09 de 2021). *Instituto Nacional de Vías - INVÍAS*. Obtenido de Instituto Nacional de Vías - INVÍAS: <https://www.invias.gov.co/index.php/cierres-viales/11934-resolucion-2585-del-6-de-septiembre-de-2021>
- INVIAS, I. N. (2021). *INVIAS*. Obtenido de <https://www.invias.gov.co/index.php/cierres-viales/11795-resolucion-1948-del-16-de-julio-de-2021/file>
- Lopez, A. C. (2013). *Academia*. Obtenido de <https://s3-sa-east-1.amazonaws.com/fehgra/descargas/capacitacion/manual-ingenieria-de-menu-2da-edicion.pdf>
- Lucado, H. (2021). *Academia*. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/OneDrive/Documentos/manual-ingenieria-de-menu-2da-edicion.pdf>
- Marcela, A. (10 de Febrero de 2012). *Universidad Nacional Autonoma De Mexico*. Obtenido de <http://ru.iiec.unam.mx/2462/1/FundamentosDeEconomiaSecuenciaCorrecta.pdf>
- Municipios de Colombia-Flandes (2020) Recuperado de: <https://www.municipio.com.co/municipio-flandes.html>
- Murray. (1908). *Scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/59331358/desempleo>
- Ortiz David, R. E. (mayo de 2021). *Revista Internacional de Ingenieria de Estructuras*. Obtenido de <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/riie/article/view/2046/1537#>
- Paul, S. (2006). *Universidad Nacional Autonoma de Mexico*. Obtenido de <http://ru.iiec.unam.mx/2462/1/FundamentosDeEconomiaSecuenciaCorrecta.pdf>
- QuestionPro. (2021). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-cuotas/>
- Vera, J. y Trujillo, A. (2009). El papel de la calidad del servicio del restaurante como antecedente de la lealtad del cliente. *Panorama Socioeconómico*, vol. 27, n° 38, pp. 16-30 *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/399/39912023003.pdf>
- Villamil J. y Daza, L. (2021). Estudio patológico puente en mampostería "Calicanto" sobre el río grande, municipio de Caloto Cauca. Tesis pregrado. Universidad Santo Tomás. *Repository*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35447/2021VillamilJoan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Unidas, N. (2001). *researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Raul-Hernandez-Martin/publication/28077551_Impacto_economico_del_turismo_El_papel_de_las_importaciones_como_fugas_del_modelo/links/0912f5090466b6cbf2000000/Impacto-economico-del-turismo-El-papel-de-las-importaciones-co