



Análisis del Impacto del Fenómeno Covid-19 en las Empresas Turísticas en San

Agustín Huila

Manuel Felipe Meza Molano y Jhon Sebastián Sánchez Fierro

Código: 20311713175 y 20311719447

Universidad Antonio Nariño

Programa Administración de Empresas

Facultad de Ciencias Económicas

Neiva, Colombia.

2021

**Análisis del Impacto del Fenómeno Covid-19 en las Empresas Turísticas en San
Agustín Huila**

Manuel Felipe Meza Molano y Jhon Sebastián Sánchez Fierro

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:
Administrador de Empresas

Director (a):
Mg. Edgar Pérez Quesada

Línea de Investigación:
Gestión Turística

Universidad Antonio Nariño
Programa Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Económicas
Neiva, Colombia.

2021

NOTA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado
Análisis del Impacto del Fenómeno Covid-19 en las
Empresas Turísticas en San Agustín Huila,
Cumple con los requisitos para optar
Al título de Administrador de Empresas.

Firma del Tutor

Firma Jurado

Firma Jurado

Neiva, 31 de Octubre 2021.

Contenido

Análisis del Impacto del Fenómeno Covid-19 en las Empresas Turísticas en San Agustín Huila.....		III
Preliminares.....		5
Agradecimientos.....		2
Resumen.....		2
Abstract.....		3
Introducción		4
Antecedentes		6
Objetivos		13
Justificación.....		14
Marco Teórico		17
Diseño Metodológico.....		27
Caracterización del Sector		29
1.1 Contexto Geográfico		29
1.2 Atractivos Turísticos		30
Parque Arqueológico Infantil de la Maternidad.....		32
El Jabón		32
El Rosario		32
Alto de las Chinas.....		32

Quebradillas	32
La Parada	32
Petroglifos del Estrecho	32
El Tablón.....	32
La Pelota	32
El Purutal.....	32
Bosque de las estatuas.....	32
Mesita A	32
Mesita B	32
Mesita C	32
Fuente Ceremonial de Lavapatas	32
La Chaquira	32
Alto de Lavapatas	32
Museo Etnográfico El Tablón	32
Casa Museo Luis Duque Gómez.....	32
Casa Museo Juan Friede	33
Casa de la cultura.....	33

Museo Arqueológico Medardo García.....	33
1.3 Prestadores de servicios turísticos	35
1.3.1 Servicio de Alojamiento	36
1.3.2 Servicios de restaurante	40
1.3.3 Guías de Turismo.....	42
1.3.4 Agencias de viajes/Operadores Turísticos.....	42
1.3.5. Parques	43
1.3.6. Museos	43
Consulta a Los Actores Vinculados.....	44
Resultados y Análisis de Resultados.....	46
1.4 Diagnóstico.....	46
1.4.1 Impacto de la Pandemia en el sector Hotelero	47
1.4.2 Impacto de la Crisis Sanitaria en los Operadores Turísticos	50
1.4.3 Impacto de la Pandemia en el Sector de Guianza.....	51
1.4.4 Afectación de la Crisis a los Servicios de Alimentación	53
1.4.5 Afectación de la Crisis Sanitaria a los Museos.....	56
1.4.6 Afectación de la Pandemia a las Agencias de Transporte	56
1.4.7 Afectación de la Crisis Sanitaria a Bares y Supermercados.....	59
1.4.8 Afectación de la Pandemia a Tiendas Artesanales	60
Repercusiones Económicas y Sociales en el Contexto Municipal.....	61
Conclusiones	64
Referencias Bibliográficas.....	66

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Localización Municipio de San Agustín</i>	30
Figura 2 <i>Vista del Hotel Terrazas de San Agustín</i>	37
Figura 3 <i>Fachada e Interior de Hospedajes Campestres</i>	39
Figura 4 <i>Tipos de Afectación que Experimentaron los Hoteles a Raíz de la Pandemia</i> ...	47
Figura 5 <i>Periodo de Tiempo que Cerraron los Hoteles</i>	48
Figura 6 <i>Pérdidas Económicas del Sector Hotelero Durante el Año 2020 a Causa de la Pandemia</i>	49
Figura 7 <i>Pérdidas Económicas de los Operadores Turísticos en el Año 2020</i>	50
Figura 8 <i>Reducción Porcentual de los Ingresos para los Guías Turísticos Durante el año 2020 en Comparación con el 2019.</i>	52
Figura 9 <i>Pérdidas Económicas Experimentadas por los Guías Turísticos Durante el 2020</i>	53
Figura 10 <i>Tipos de Afectación que Experimentaron los Establecimientos que Ofrecen Servicios de Alimentación.</i>	54
Figura 11 <i>Pérdidas Económicas Durante el Año 2020 Experimentadas por los Establecimientos que Ofertan Servicios de Alimentación.</i>	55
Figura 12 <i>Pérdidas Económicas Experimentadas por las Agencias de Transportes Durante el 2020.</i>	57
Figura 13 <i>Pérdidas Económicas Experimentadas por los Bares durante el 2020.</i>	60
Figura 14 <i>Tipos de Afectación del Sector de las Tiendas Artesanales</i>	61

Lista de tablas

	<u>Pág.</u>
Tabla 1 <i>Atractivos Naturales</i>	31
Tabla 2 <i>Atractivos Arqueológicos</i>	32
Tabla 3 <i>Atractivos Arquitectónicos</i>	33
Tabla 4 <i>Atractivos Religiosos</i>	34
Tabla 5 <i>Prestadores de Servicios Turísticos</i>	36
Tabla 6 <i>Establecimientos con Actividades Conexas al Turismo</i>	36
Tabla 7 <i>Ficha Técnica de la Encuesta para Medir el Impacto de la Covid-19 en la Empresa Turística en San Agustín Huila</i>	44
Tabla 8 <i>Flujo de vehículos y pasajeros año 2019</i>	58
Tabla 9 <i>Flujo de vehículos y pasajeros año 2020</i>	58

Preliminares

(Dedicatoria)

Este trabajos de grado se lo dedicamos en primer lugar a Dios, el cual nos acompaña y siempre nos da fortaleza para continuar adelante, a nuestros padres que han sido un apoyo fundamental en nuestra enseñanza profesional, por proporcionarnos el cariño, la seguridad y los medios económicos para lograrlo, a nuestro asesor de tesis Docente Edgar Pérez Quesada por su disposición, empeño y laboriosidad ; igualmente por estar siempre pendiente del proceso académico y formativo con el calor humano dispuesto siempre a colaborar en lo que necesitamos.

Agradecimientos

Queremos gratificar de manera especial las recomendaciones recibidas a lo largo de la carrera a nuestros compañeros de clases Paola Biying, Valentina Gómez y Daniel Penagos, quienes de una u otra forma nos aportaron apoyo emocional y académico en los momentos más difíciles del proceso de formación. De igual manera agradecer a la universidad por darnos la oportunidad de enriquecer nuestro desarrollo profesional mediante la adquisición de experiencias y conocimientos. Al profesor Diego Lasso y al Vicedecano Edgar Pérez por sus sugerencias y orientaciones. Este trabajo es el fruto de la suma de todos estos aportes.

Resumen

El turismo ha sido uno de los sectores más afectados a nivel global por la crisis desatada a raíz de la pandemia por Covid-19, y constituye una de las apuestas productivas

más importantes del departamento del Huila. En la presente monografía se realiza un análisis del impacto del fenómeno Covid-19 en las empresas turísticas en el municipio de San Agustín, a través de la consulta a los actores vinculados al sector, tales como prestadores de servicios turísticos y establecimientos con actividades conexas al turismo. De este modo se recolectó información que permitió medir en cifras el nivel de afectación del sector y las repercusiones sociales y económicas en el municipio. La investigación se desarrolla desde el enfoque cuantitativo, y al ser una primera aproximación al tema, se enmarca además dentro del método de la investigación exploratoria.

Palabras clave: Turismo, San Agustín, empresa turística, pandemia, coronavirus, Covid-19.

Abstract

Tourism has been one of the sectors most affected globally by the crisis unleashed by the Covid-19 pandemic, and constitutes one of the most important productive bets in

the department of Huila. In this monograph, an analysis of the impact of the Covid-19 phenomenon on tourism companies in the municipality of San Agustín is carried out, through consultation with actors linked to the sector, such as tourism service providers and establishments with activities related to the sightseeing. In this way, information was collected that made it possible to measure in figures the level of impact of the sector and the social and economic repercussions in the municipality. The research is developed from the quantitative approach, and being a first approach to the subject, it is also framed within the exploratory research method.

Keywords: Sightseeing, San Agustín, tourist company, pandemic, coronavirus, Covid-19.

Introducción

El presente estudio analiza el impacto del fenómeno Covid-19 en las empresas turísticas del municipio de San Agustín, el más importante destino turístico del departamento del Huila. Sin lugar a duda el fenómeno vigente de la pandemia ha

modificado las maneras y los modos habituales de habitar nuestro planeta. Los hábitos sociales y de manera especial los procesos comerciales han debido reinventarse como respuesta adaptativa de la especie ante los actuales retos planteados por la crisis. En lo económico el impacto repentino y generalizado del coronavirus y las medidas de restricción que se han adoptado para contenerlo han desatado una severa contracción de la economía mundial. Según las previsiones del Banco Mundial (BM) (2020), en el año 2020 la economía global se redujo en un 5,2 %, “siendo ésta la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial y la primera vez desde 1870 en que tantas economías experimentan una disminución del producto per cápita” (BM, 2020). En este escenario de incertidumbre se hace oportuna la reflexión en torno a uno de los sectores más afectados a nivel global por las consecuencias de la Covid-19 y que antes de la pandemia representaba el 10,4% de la economía mundial. Al igual que el sector a nivel global, el renglón turístico en el municipio de San Agustín ha resultado afectado de manera profunda por los efectos adversos de la pandemia, por tal razón llevar a cabo el diagnóstico y el análisis de los múltiples efectos económicos y sociales adquiere una importancia y una urgencia mayúsculas, toda vez que no existe hasta el momento un estudio que permita medir los efectos reales que ha causado la caída de la demanda turística en este importante destino del departamento del Huila. Para encarar este análisis se realizó la consulta por medio de una encuesta a prestadores de servicios turísticos tales como hoteles, museos, operadores o agencias de viajes, restaurantes, guías turísticos y a otros establecimientos con actividades conexas al turismo como bares, tiendas artesanales, agencias de transporte y supermercados con el propósito de recolectar información que posibilitara medir en cifras el nivel de afectación del sector y las repercusiones sociales y económicas en el municipio.

Antecedentes

San Agustín constituye el referente turístico por excelencia del departamento del Huila, sus riquezas naturales y sus enormes maravillas arqueológicas son visitadas anualmente de manera copiosa por turistas nacionales y extranjeros. Según el reporte del Sistema de Información Turística y Cultural del Huila (SITYC) (2017), en su Boletín

Estadístico del año 2017, el Parque Arqueológico de San Agustín registró 105.861 entradas, presentando un incremento del 5,3% con relación al número de visitas registradas durante el 2016. Este panorama de crecimiento de la demanda turística se redujo de manera considerable meses después del inicio de la pandemia; para el año 2020 el mismo Sistema de Información Turística y Cultural reporta datos alarmantes; el Parque Arqueológico tan solo registra 35.621 entradas, es decir, 70.240 entradas menos con relación al registro de 2017, y es que a raíz de la situación generada por la Covid-19, el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH) adoptó como medida preventiva el cierre del Parque entre los meses que van de abril a septiembre de 2020.

Aunque la crisis del turismo a raíz de la pandemia por Covid-19 ha sido abordada a escala global y nacional por distintos estudios y desde diversas disciplinas, se debe enfatizar que este impacto en el sector del turismo en el municipio de San Agustín aún no ha sido valorado por ningún trabajo investigativo.

En el contexto internacional y desde el ámbito de la investigación, los estudios dedicados al análisis de la crisis del turismo como resultado de las diversas restricciones a causa de la pandemia, circulan en formato digital, esto se debe al carácter reciente y aún vigente del fenómeno y a la inmediatez de los canales tecnológicos.

Otros estudios en formato impreso, consultados en los catálogos de reconocidas bibliotecas como la Luis Ángel Arango de la ciudad de Bogotá, abordan el tema de la pandemia desde perspectivas económicas, sociales y/o políticas; ninguno de estos textos aborda concretamente el tema del turismo en el contexto específico de la crisis desatada por la pandemia.

En el panorama internacional es importante referenciar el Informe de Covid-19 de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) de Naciones Unidas ONU (2020): *Medidas de recuperación del sector turístico en América Latina y el Caribe: una oportunidad para promover la sostenibilidad y la resiliencia*. En este informe se examina concretamente la contribución de la actividad turística a las exportaciones, al producto interno bruto (PIB) y al empleo, así como la reciente disminución de esta actividad en la región. Este informe permite dimensionar más claramente las repercusiones económicas de la crisis en el sector del turismo en América Latina y el Caribe.

Especial mención merece también el informe presentado por la misma organización ONU (2020), *Informe de políticas: La Covid-19 y la transformación del turismo*. Este documento presenta un análisis de las repercusiones económicas, de las incidencias en los medios de subsistencia y los objetivos de desarrollo sostenible, de las consecuencias para el medio ambiente y el cambio climático, de las consecuencias culturales y las oportunidades de transformar el Sector. En relación a esto, puntualiza que

El turismo es uno de los sectores más afectados por la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19), que ha repercutido en las economías, los medios de subsistencia, los servicios públicos y las oportunidades en todos los continentes. Si bien debe ser prioritario mantener los medios de subsistencia que dependen del turismo, la reconstrucción del sector ofrece también una oportunidad de transformarlo prestando especial atención a aprovechar los efectos que ejerce en los destinos visitados y a crear comunidades y empresas más resilientes mediante la innovación, la digitalización, la sostenibilidad y las alianzas (ONU, 2020, párr. 1).

En el tema específico del turismo sostenible es preciso citar el artículo de Cardoso (2006), *Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada*. En este artículo el autor realiza una revisión de la evolución del concepto de turismo sostenible y señala el doble propósito del mismo: “Es decir, por una parte ver al turismo como un modelo de desarrollo económico y por otra parte desde un punto de vista de conservación.” (p. 19). En esta misma perspectiva se encuentra el estudio elaborado por Leal (s. f.), directora del Grupo de Investigación Interdisciplinar GRIT-OSTELEA, titulado *Turismo Ecológico y Sostenible: Perfiles y Tendencias*.

Entre los textos en formato impreso, y desde una perspectiva sociológica, resulta de gran interés la recopilación realizada por Carvajal et al. (2020), *Nadie se salva solo: significados de la pandemia que cambió a la humanidad*. En esta recopilación de ensayos se analiza el fenómeno de la pandemia desde ópticas diversas, permitiendo una apreciación mucho más amplia de la crisis en diversos escenarios y contextos.

De igual manera resulta sugestivo el libro de Martín (2020), editado por Planeta Colombiana bajo el título *La verdad de la pandemia: quién ha sido y por qué*. En este punzante e inteligente texto, la autora, con un lenguaje perspicaz y de gran calibre analítico, plantea una serie de interrogantes cuyo propósito es desentrañar los intereses que hay detrás de las extrañas causas que dieron origen a la Covid-19, aparte de cuestionar el manejo que dio la OMS y la posición de algunos países frente al fenómeno. En la extensa cita que sigue, se pone sobre la mesa la cuestión:

Realmente, todo parecía un timo. Un virus gravísimo al que, según la OMS, se combatía lavándose las manos. El doctor Nyenswah señaló: «Muchos países asiáticos aprendieron con la experiencia del SARS en 2003, y son naciones donde

existe una conciencia de practicar medidas de higiene no solo para no enfermar, sino para no contagiar a los demás, lo que es fundamental en estos casos».

Las calles también se desinfectaron y limpiaron, algo que debería ser la norma, y no solo en tiempos pandémicos.

En Singapur y Taiwán, las estaciones con gel antibacterial en las calles son una constante y el uso de mascarillas estaba extendido incluso antes del coronavirus. Yo estuve en China hace veinte años y ya había quienes llevaban mascarillas, por la contaminación de las fábricas, me explicaron. En cambio, otros no las usaban. Pero qué fácil ha sido grabar imágenes de chinos con mascarillas, atribuir las a la alarma de la COVID-19 y difundirlas por todo el planeta. A esto se le llama manipulación.

Teniendo en cuenta todos estos factores y el hecho de que Taiwán tomó las precauciones correctas, la pregunta resulta inevitable: ¿cómo es posible que la todopoderosa OMS no alertara al planeta de lo que podía suceder si no se tomaban medidas inmediatas?

Al principio, la OMS alabó a Taiwán, pero después de que el Gobierno chino llevara a cabo determinadas maniobras y de que el presidente de Estados Unidos intercediera a favor de la soberanía de la isla, todo cambió. ¿Estábamos asistiendo a una grave enfermedad o a una guerra global? (Martín, 2020, pp. 44 - 45).

Queda la intriga en el aire. Ahora bien, en lo concerniente a la medición de impactos es importante referenciar el texto de Rogers (2014), publicado por el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), bajo el título *La teoría del cambio*. Resulta

pertinente este documento ya que brinda herramientas teóricas y metodológicas a la hora de medir los impactos y repercusiones de la pandemia en el sector objeto de estudio.

Remitiéndonos concretamente al contexto colombiano, cabe referenciar el trabajo académico de Pulido & Cabello (2020), *Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia*, presentado ante la Universidad Católica de Colombia para optar por el título de Especialista en Administración Financiera. Los autores se proponen evidenciar los efectos de la pandemia y su afectación al turismo en Colombia. Resaltan la importancia del sector en la economía gracias al alto crecimiento que ha experimentado en los últimos años, sin embargo señalan también su vulnerabilidad frente a cualquier crisis que lo afecte de manera directa.

Enfocado también en medir el impacto financiero y económico del sector turismo en tiempos de pandemia en el contexto nacional, figura el trabajo académico de Morales & Muñoz (2021), *Impacto Financiero y Económico del Sector Turismo en Tiempos de Pandemia por Coronavirus*. Las autoras abordan los principales puntos de afectación económica y social a causa de la pandemia y muestran cómo el sector turístico ha hecho frente a esta situación. Un tema particular que señala este texto es el papel que han jugado las tecnologías emergentes y las redes sociales en el proceso de recuperación del sector,

A medida que pasa el tiempo, las empresas constantemente están innovando de acuerdo a las tendencias del mercado, el marketing digital, las páginas web, la publicidad, los medios de comunicación, las redes sociales tales como Facebook, WhatsApp e Instagram, puesto que son medios digitales circulan a nivel nacional e internacional ayudando a viralizar imágenes de lugares atractivos del sector y de

cierta manera logran captar la atención de los consumidores (Morales & Muñoz, 2021).

Dentro de esta misma línea de análisis aparece el artículo de (Contreras et al. (2020), *Impacto del covid-19 en el sector turismo en Colombia*. De manera expresa señalan que la innovación es una de las opciones con que cuenta el sector para retomar su anterior estado de crecimiento y recalcan la importancia de las alianzas a la hora de impulsar la dinámica del turismo,

Además, podría existir una alianza con las secretarías municipales, departamentales y nacionales de turismo, en donde ellos con alianzas con el gremio hotelero promocionan a las agencias de viajes planes con precios bajos o innovando con las noches de hotelería dando una noche gratis por cada dos noches, para que el turismo este más al alcance de los colombianos (Contreras et al., 2020, p. 83).

Queda así expuesta la literatura que ha tomado como objeto de estudio tanto al turismo en su actual incertidumbre como a la crisis sanitaria desencadenada por la pandemia. Al no figurar dentro de esta literatura ningún estudio que aborde la crisis del turismo en el municipio de San Agustín en el marco de la incertidumbre provocada por la Covid-19, se genera la necesidad de encarar esta problemática a través de una investigación que mida las consecuencias del impacto en dicho municipio; de ahí la pertinencia de un estudio que analice los diversos efectos ocasionados por la pandemia en el más importante destino turístico surcolombiano. ¿Cuál ha sido el impacto de la Covid-19 en la dinámica de las empresas turísticas del municipio de San Agustín?

Objetivos

Objetivo General

- Realizar el análisis del impacto del fenómeno de la Covid-19 en las empresas turísticas en San Agustín Huila.

Específicos

- Realizar la caracterización del sector del turismo en el municipio de San Agustín.
- Consultar los actores vinculados al sector (hoteles, restaurantes, museos, operadores turísticos, bares, agencias de transporte, supermercados, tiendas artesanales, guías turísticos) con el propósito de recolectar información.
- Realizar un diagnóstico con los datos recolectados que permita medir en cifras el nivel de afectación del sector a raíz de la pandemia.
- Medir las repercusiones económicas y sociales en el contexto municipal.

Justificación

En el mundo globalizado de hoy el turismo representa un fenómeno económico y social de gran incidencia en la prosperidad y desarrollo de las naciones; su dinámica creciente involucra cada vez más actividades que sumadas llegan a configurarse en importantes fuentes de empleo y generación de ingresos. La Organización de las Naciones Unidas (ONU), señala que el turismo brinda medios de subsistencia a millones de personas y representa más del 20% del producto interno bruto (PIB) de algunos países; adicional a

esto se constituye en el tercer sector más importante de la economía mundial en materia de exportaciones (ONU, 2020). Esta notable incidencia de la actividad turística en la economía global es corroborada también por la Organización Mundial del Turismo (OMT) cuando afirma,

Hoy en día, el volumen de negocio del turismo iguala o incluso supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles. El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo (OMT, s. f.).

En el contexto de América Latina y el Caribe los índices de incidencia no varían, así lo expresa la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), al reconocerle al turismo su significativo aporte como generador clave de divisas, ingresos y empleo en toda la región, llegando en el 2019 a representar el 42% y el 10% de las exportaciones totales en el Caribe y en América Latina respectivamente (CEPAL, 2020).

En Colombia, país de un rico potencial turístico, esta tendencia no ha sido diferente; el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (MINCIT) refiere que “el sector de comercio, transporte, alojamiento y servicios de comida fue el que más incidió para que la economía colombiana creciera un 3,3 % en el 2019” (MINCIT, 2020).

En el ámbito regional el turismo constituye una de las apuestas productivas más importantes del departamento del Huila. La vocación turística de la región ha llevado a considerar el potencial natural y cultural como una importante fuente económica. Según el Centro de Pensamiento Turístico–Colombia (COTELCO – UNICAFAM), en el año 2019 el turismo en el departamento del Huila tuvo una participación del 4,34% en el PIB y del

7,59% en la generación de empleo (Centro de Pensamiento Turístico-Colombia, 2019). Por otra parte, el Sistema de Información Turística y Cultural del Huila, en su Boletín Estadístico Consolidado del año 2019, presenta un reporte de 1.436.612 viajeros que visitaron los diferentes atractivos turísticos, de los cuales se destacan el desierto de La Tatacoa con 405.006 visitas, el Parque Arqueológico de San Agustín con 123.332 y el Mirador La Mano del Gigante con 14.275. Estas cifras reflejan la importante dinamización que genera el turismo en la economía del departamento.

Por su parte el municipio de San Agustín es reconocido por ser un territorio de una marcada vocación turística, con una riqueza representada en flora y fauna que configura un atractivo espléndido para el ecoturismo, el avistamiento de aves, el turismo silvestre y senderismo, pero sin lugar a duda es el gran poder arqueológico de sus milenarias esculturas lo que lo convierte en un lugar particularmente mágico. Así, el sector del turismo en San Agustín representa una de las bases económicas predominantes con una repercusión de gran impacto en el municipio.

Ahora bien, a raíz de la crisis sanitaria desatada por la pandemia el turismo ha resultado uno de los sectores más golpeados por la abundancia de medidas y restricciones. Factores como el miedo, el confinamiento, la desinformación, el desempleo, los índices de contagio, las restricciones en la movilidad, la ruptura de la dinámica comercial, las diversas medidas sanitarias, el cierre de aeropuertos y terminales terrestres, la restricción de ingreso a los diferentes destinos, el cierre de los servicios hoteleros y de los atractivos turísticos y demás medidas adoptadas a escala internacional, nacional y regional han generado traumatismos de compleja resolución en el ámbito del turismo.

Entonces, considerados los valiosos aportes de la actividad turística al desarrollo global y local, su repercusión directa en las economías y en el bienestar de los pueblos y de las personas, adquiere una suerte de vacío investigativo el hecho de que no exista hasta el momento un trabajo académico que se esmere en medir el impacto generado por la Covid-19 en el sector del turismo en el municipio de San Agustín, toda vez que este municipio representa el principal destino turístico del departamento. De igual modo, los indicadores obtenidos en la presente investigación adquieren una importancia mayor para futuras investigaciones y proporcionan información pertinente para la implementación de estrategias de recuperación del sector por parte de entidades estatales y en especial por parte de la administración local.

Marco Teórico

En el ámbito internacional los estudios dedicados al análisis del turismo desde una perspectiva teórica resultan sumamente escasos. Dentro de estos contados intentos hay que referenciar en primer lugar el trabajo de Acerenza (2006), *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. Este libro nace de la exigencia de analizar, sistematizar y planificar lo relacionado a la prestación y consumo de servicios según lo requiere el crecimiento del sector. Reconoce además que el turismo no es solo un fenómeno de índole social y

económica, sino también de carácter cultural ya que permite la adquisición de nuevos conocimientos (Acerenza, 2006).

Especial mención merece también el trabajo desarrollado por Panosso & Lohmann (2012), *Teoría del Turismo: conceptos, modelos y sistemas*. En este destacado trabajo los autores indagan sobre las bases epistemológicas del turismo y realizan un recorrido a través de los modelos y sistemas propuestos por diversos teóricos, arrojando luz sobre los fundamentos teórico-conceptuales del turismo como disciplina. Esto resulta de vital importancia ya que brinda las herramientas conceptuales y teóricas que sirven de fundamento a la hora de encarar un trabajo investigativo que tenga como fin reflexionar en torno al tema del turismo.

Sumado a estos intentos de teorización, pero ocupándose simultáneamente del fenómeno del turismo a nivel global y mexicano, aparece el trabajo de Ibáñez & Cabrera (2011) *Teoría General del Turismo: un enfoque global y nacional*. Este trabajo no solo ayuda en la comprensión del origen del concepto, sino también de sus definiciones y antecedentes; es un trabajo de carácter histórico que documenta la evolución del concepto así como las distintas épocas que han determinado esta evolución.

Otro intento teórico que merece consideración es el realizado por Hiernaux & González (2014) bajo el título *Turismo y gentrificación: pistas teóricas sobre una articulación*. Para los propósitos de la presente investigación resulta de gran interés la relación que se entabla entre turismo y gentrificación, ya que si bien el turismo que se desarrolla en San Agustín no es un turismo urbano, sí ha ocurrido un desplazamiento de la población oriunda del municipio por turistas extranjeros que se han radicado

definitivamente en el lugar, y esto ayuda a comprender mucho mejor el fenómeno particular que nos ocupa.

Dedicado enteramente al análisis del turismo internacional, el trabajo de Nieto et al. (2016), *El turismo a nivel mundial*, aporta datos, cifras e información valiosa en relación al auge de la actividad turística en las cinco (5) regiones mundiales y en los diez (10) países más importantes en el ámbito del turismo internacional. Documenta con cifras el crecimiento vertiginoso del sector precisando que es a raíz de este importante crecimiento de la actividad turística lo que ha llevado a calificar al turismo como uno de los fenómenos económicos y sociales más destacables del siglo XX (Nieto et al., 2016).

Desde esta misma perspectiva global, pero centrado en el análisis de la relación turismo – globalización, se encuentra el estudio de García (2017), *Tres Décadas de Cambios en el Turismo Mundial: El Impacto de la Globalización en los Flujos Turísticos*. En este estudio se señala que en medio de este mundo multipolar, complejo e inestable el turismo se ha convertido en una de las manifestaciones más paradigmáticas de la globalización, pues el turismo como sistema económico, sociolaboral, institucional y cultural de actividades que se conforman alrededor de la producción y consumo del bien turístico, a partir de su naturaleza ha contribuido notablemente al propio proceso de globalización (García, 2017, p. 130).

Como la presente investigación aborda el tema del turismo en el contexto de incertidumbre generado por el fenómeno de la Covid-19, es pertinente referenciar el trabajo de Estévez (2020), *Teorías del Origen del Sars-Cov-2, Claves e Incógnitas de una Enfermedad Emergente*. Este oportuno estudio, aparte de analizar el origen del coronavirus, realiza un bosquejo de las principales teorías relacionadas con la aparición y

transmisión de la epidemia; estas teorías son: la teoría de la selección natural en un hospedador animal previa a la transferencia zoonótica y la teoría de la selección natural en personas tras haber cruzado la barrera especie. Tras un detallado análisis la autora concluye que

En la actualidad, las dos teorías planteadas son posibles y abren líneas de investigación que suponen un reto, no carente de importancia, para la salud pública, ya que el modo en el que se haya producido el traspaso de la barrera especie (previo o no a las mutaciones que facilitan la transmisibilidad u otorgan mayor virulencia) puede ser determinante para saber si se producirá un rebrote en el futuro, aparte de facilitar el desarrollo de tratamientos y acciones profilácticas, permitir encontrar un modelo vivo ideal de estudio en el laboratorio o ayudar a prevenir futuros eventos pandémicos. (Estévez, 2020, p. 7).

Desde el ámbito específico de la relación turismo – Covid-19, y ya no desde una perspectiva netamente teórica, sino más bien desde la reflexión y el análisis científico orientado al estudio del impacto del Coronavirus sobre el sector turismo, hay que valorar el trabajo colectivo *Turismo pos-Covid-19: Reflexiones, retos y oportunidades*. Este compendio de artículos y ensayos, desarrollado bajo la coordinación de Simancas et al. (2020), ofrece importantes reflexiones en torno a la crisis generada en el sector a causa de la emergencia sanitaria. Puntualmente resulta valioso el artículo de Santana (2020), *Utilidad, expectativas ficcionales y consumo turístico: Escenarios poscoronavirus*, en el cual el autor señala que desde las teorías sociológicas sobre el turismo los beneficios que se pueden obtener de la practica turística son de tres (3) tipos, a saber: beneficios

psicofísicos, beneficios en términos de identidad y beneficios en términos de posición social.

Importante resulta el texto presentado por la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT) (2020), *Turismo post Covid-19: El turismo después de la pandemia global análisis, perspectivas y vías de recuperación*. Este documento multidisciplinar y ya disponible en formato impreso bajo el sello editorial de la Universidad de Salamanca, es el producto de la preocupación de dicha asociación por la crisis sanitaria y por las secuelas que deja en el turismo la restricción de la circulación de personas. En el apartado II, *Un Nuevo Entorno para el Turismo* Abella (2020), afirma en su artículo *Situación del sector turístico y de la crisis*, lo siguiente:

No es posible conocer todavía cuál será el impacto final, dado que no sabemos cuál va a ser la duración del encierro, ni qué ocurrirá cuando salgamos a la calle, y en el caso del sector turístico, no sabemos qué medidas se tomarán ni cuándo será posible que estas empresas puedan abrir sus puertas y volver a aceptar clientes. Lo que está claro es que cuanto más tiempo pase, peor será la situación del sector. Habrá que esperar a ver las medidas que se tomen para mitigar el efecto en el sector. (pp. 5-6). Esto ayuda a entender que los resultados obtenidos en la presente investigación no son para nada concluyentes ya que aún no se vislumbra una salida definitiva a la actual crisis sanitaria y los indicadores obtenidos son apenas la manifestación de lo que ha sucedido con el sector en lo que va de la emergencia.

En esta misma línea, pero ya ceñido al contexto Latinoamericano, es importante referir el documento *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe: aplicación de la metodología para la*

evaluación de desastres (DaLA), documento preparado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) de la ONU (2020). En él se realiza un estimativo de las pérdidas que dejará el impacto de la pandemia en los países de la región Caribe, de Centroamérica y Suramérica. En el caso concreto de Colombia se señala que:

Para Colombia la contracción en el ingreso del turismo se estima en US\$ 5,700 millones, lo que implicaría una reducción de un 1% del PIB. Consistente con la caída de la actividad turística, se produciría una reducción en las remuneraciones del factor trabajo equivalente a COP 3,908 mil millones, esto representa 0,4 puntos del PIB. El excedente de explotación se contraerá en COP 1,004 mil millones 0,1 puntos del producto y el ingreso mixto en COP 5,180 mil millones que equivalen a 0,5 puntos del PIB. La caída del producto generará una pérdida aproximada de 195 mil puestos de trabajo, equivalente a 1,2% de la población ocupada. (ONU - CEPAL, 2020, p. 13).

En el contexto propiamente colombiano se debe referenciar el documento de la OMT (2009), *Colombia de nuevo en el mapa del turismo mundial*. En este documento se resalta el avance del país en el tema del turismo y se reconocen los esfuerzos gubernamentales por posicionar la marca-país a nivel mundial, pese a la inseguridad proyectada por el conflicto interno que diezma por aquel entonces a la nación. Las siguientes cifras ilustran muy bien la tendencia de crecimiento que experimentaba el sector en aquella época:

En el ámbito turístico, los resultados que reflejan la realidad del turismo colombiano son ya manifiestos habiéndose duplicado el número de visitantes extranjeros entre 2003 (624.990) y 2008 (1.222.102). El turismo se ha convertido

en el tercer sector de la exportación, después del petróleo y el carbón (2.263 millones \$EE.UU. en 2007, con un crecimiento del 12,7% respecto al año anterior). (OMT, 2009).

Un documento de carácter legal que ha de tenerse en cuenta al momento de analizar la situación del sector en el contexto nacional y regional, es la reciente ley 2068 de 31 de diciembre de 2020, ley de turismo, ya que en ella se relaciona todo el marco legal que condiciona la actividad turística en el territorio nacional. Esta ley define al turismo como el

Conjunto de actividades que realizan las personas –turistas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines, entre otros, de ocio, cultura, salud, eventos, convenciones o negocios (Ley 2068, p. 2).

En esta misma línea aparece el *Plan Sectorial de Turismo 2018 -2022* del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) (2018). Este documento oficial destaca la vocación turística de Colombia y señala las metas del sector en el contexto nacional. De manera enfática señala que

El turismo es una actividad económica que involucra la participación de diferentes entidades del orden nacional y territorial. Por tal motivo, para consolidar el sector se requiere fortalecer la institucionalidad y su capacidad de gestión, mejorar el marco normativo vigente y generar un adecuado esquema de información, financiación y responsabilidad entre los actores del turismo, que optimice la ejecución de la política pública. (MINCIT, 2018). Los resultados de la presente monografía evidenciarán la poca fortaleza institucional y la escasa capacidad de

gestión gubernamentales a la hora de diseñar estrategias eficaces para enfrentar la crisis del sector.

De carácter igualmente oficial es el *Manual de turismo accesible “Turismo para todos”* expedido por el mismo MINCIT (2019). Esta herramienta aborda el sector desde la perspectiva de la accesibilidad (inclusión) y determina los lineamientos legales y normativos que deben implementarse para que la actividad turística integre a todas aquellas personas en condiciones especiales. Esto permite una mirada mucho más amplia e incluyente de la actividad en el contexto nacional.

Es importante considerar también el documento de Caro (2019), *Diagnóstico del turismo natural en Colombia para la identificación oportunidades de negocio*. Lo relevante de este documento radica en el hecho de abordar el tema del turismo de naturaleza en el ámbito nacional desde la perspectiva de la informalidad. Su aporte académico consiste en diagnosticar las diferentes problemáticas que genera el crecimiento del sector turismo en nuestro país, evidenciando la falta de profesionalización del sector, la informalidad del mismo y el trabajo con comunidades que se vuelve parte fundamental en el desarrollo del sector (Caro, 2019, p. 7). La informalidad es una de las problemáticas que presenta la actividad turística en el municipio de San Agustín, en la presente investigación tan solo se aludirá sin profundizar en sus causas y consecuencias, quedando como tema para futuras investigaciones.

Desde una perspectiva concretamente legal resulta provechoso para los propósitos de la presente investigación referenciar algunas medidas adoptadas por el gobierno nacional ante la crisis sanitaria por Covid-19. Entre estas medidas figura el decreto número 397 de 13 de marzo de 2020, “Por el cual se establece un beneficio en la presentación y

pago de la contribución parafiscal para la promoción del turismo para mitigar los efectos económicos del Coronavirus COVID-19 en el territorio nacional” (Presidencia de la República de Colombia, 2020). Esta medida tan solo representa un plazo en el pago de las obligaciones parafiscales, no una exoneración de la obligación, razón por la cual no alivió en nada la situación real del sector.

El decreto legislativo 557 de 15 de abril de 2020, “Por el cual se adoptan medidas transitorias en materia de turismo y registros sanitarios para las micro y pequeñas empresas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”. (Presidencia de la República de Colombia, 2020). Este decreto dispone, entre otras medidas, que los recursos del impuesto nacional con destino al turismo pueden destinarse para contribuir a la subsistencia de los guías de turismo que cuenten con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo. La encuesta aplicada permitirá evidenciar el alcance de esta medida en el contexto del municipio de san Agustín.

El decreto número 462 de 22 de marzo de 2020, por el cual el gobierno nacional prohíbe la exportación y la reexportación de productos necesarios para afrontar la emergencia sanitaria provocada por el coronavirus COVID-19 y se dictan medidas sobre su distribución y venta en el mercado interno (Presidencia de la República de Colombia, 2020). La resolución número 1538 de 3 de septiembre de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, “por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en las actividades de playas, incluido el alquiler de casetas, taquillas, hamacas, entre otros.” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020). De igual manera la resolución número 2452 de 21 de diciembre de 2020 expedida por el mismo Ministerio de Salud y Protección Social, “por la cual se

adoptan medidas preventivas y transitorias para el control sanitario de pasajeros provenientes del Reino Unido de forma directa o por conexiones, por vía aérea, a causa de evidencias de nuevo coronavirus, COVID-19” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

De este modo queda expuesto el marco que aporta las herramientas teóricas, conceptuales, investigativas y legales; basta precisar solamente que este andamiaje teórico está en consonancia con los parámetros de la línea de investigación de la gestión turística del programa de administración de empresas de la Universidad Antonio Nariño. Como línea investigativa la gestión turística aporta herramientas conceptuales, teóricas y metodológicas pertinentes para el abordaje del impacto de la crisis sanitaria en el sector del turismo en el municipio de San Agustín, ya que la gestión del turismo es la piedra angular desde la que se articulan la totalidad de variables, tipologías, modelos y en general, elementos teóricos del turismo, que para efectos de investigación se consolida como la génesis de la disciplina y de los diferentes componentes de la malla curricular del Programa (UAN, s. f.). Además, esta línea investigativa se constituye en fuente de información científica para gobiernos, academia e interesados en determinar a posteriori los impactos sociales, económicos, culturales y ambientales que la gestión del turismo tenga sobre destinos, atractivos, turistas y viajeros (UAN, s. f.).

Diseño Metodológico

Por la naturaleza de los datos empleados (cifras, cantidades, porcentajes, valores, fechas) la presente investigación se enmarca dentro del tipo de investigación de enfoque cuantitativo ya que ahonda en el tema de estudio mediante la compilación y el análisis de datos, recurriendo a herramientas estadísticas e informáticas para medirlos. Este enfoque posibilita llevar a cabo el diagnóstico para expresar en cifras el nivel de afectación del sector turismo en el municipio de San Agustín a raíz de la crisis por Covid-19.

Por otro lado, al ser una primera aproximación a un tema que no ha sido abordado, se enmarca además dentro del método de la investigación exploratoria. Este método parte

del estudio de fenómenos poco estudiados y no se apoya tanto en la teoría como en la recolección de datos que permitan analizar el asunto tratado y sentar las bases para investigaciones futuras. Este primer acercamiento al impacto de la Covid-19 en las empresas turísticas en el municipio de San Agustín busca llamar la atención sobre las consecuencias sociales y económicas de la pandemia en otros destinos turísticos del territorio colombiano.

La población objeto de estudio la constituyen los Operadores Turísticos, restaurantes, bares, hoteles, tiendas artesanales, agencias de transporte y supermercados, guías turísticos, Parque Arqueológico y museos que prestan sus servicios en el municipio de San Agustín.

La muestra será realizada de manera probabilística en no menos del 50% de las empresas y negocios vinculados directa o indirectamente con el sector del turismo en este municipio. El muestreo probabilístico permite una selección aleatoria de la muestra en la cual cada integrante de la población objeto de estudio cuenta con las mismas posibilidades de ser seleccionado.

La técnica empleada para la recolección y análisis de la información será la encuesta analítica, de tal manera que permita a demás de describir, explicar el impacto del fenómeno de la Covid-19 en la empresa turística de San Agustín.

Respecto a la consulta en bases de datos bibliográficas especializadas en el tema se consultaron las siguientes: SCIELO, GOOGLE SCHOLAR, DIALNET. Además de consultas en las páginas y portales oficiales de estamentos internacionales y nacionales como la ONU, la OMT, la UNESCO, el portal oficial del estado colombiano GOV.CO, así como los sitios WEB de ANATO y COTELCO.

Dentro de las fuentes secundarias fueron consultadas *Articles in Hospitality and Tourism Surrey* y *Leisure Recreation and Tourism Abstracts Oxford*. Aparte de algunos periódicos nacionales y regionales disponibles en formato digital.

Caracterización del Sector

1.1 Contexto Geográfico

El municipio de San Agustín está ubicado al sur-occidente del departamento del Huila sobre la zona oriental del Macizo Colombiano, próximo al nacimiento del río Magdalena. Su territorio comprende una extensión de 1.574 km², con una altitud de 1.730 msnm y una temperatura promedio de 18°C. Limita al norte con los municipios de Isnos y Salado Blanco, al oriente con el municipio de Pitalito y al sur-occidente con el

departamento del Cauca. Su población es de 34.120 habitantes de acuerdo con proyección del DANE para el año 2019. La figura 1 ilustra su localización.

Figura 1

Localización Municipio de San Agustín



Nota: Tomado de <https://redhuila.com/destino-san-agustin/>

1.2 Atractivos Turísticos

En el artículo 23 de la ley 2068 de 2020, ley general de turismo, se define a los atractivos turísticos en los términos siguientes:

(...) aquellas zonas urbanas, de expansión o rurales, ecosistemas, paisajes, plazas, vías, monumentos, construcciones y otros que deban desarrollarse con sujeción a planes especiales, adquirirse por el Estado o preservarse, restaurarse o

reconstruirse, que igualmente deberán ser incluidos en el renglón turístico del siguiente plan de desarrollo distrital o municipal. (p. 5).

Siguiendo este entendido, a lo largo de más de 50 años el municipio de San Agustín ha venido desarrollando de manera continua y escalonada la actividad turística, siendo en la actualidad el segundo renglón de la economía del municipio, superado tan solo por la actividad agrícola, especialmente la producción de café. Sus atractivos pueden clasificarse claramente como atractivos naturales, arqueológicos, arquitectónicos y de vocación religiosa. En la tabla 1 se relaciona el total de los atractivos naturales identificados. Este primer grupo está constituido por majestuosas cascadas, lagunas que hacen parte del Macizo Colombiano, el emblemático estrecho del Magdalena y por bellos senderos ecológicos; en total 10 hermosos lugares ideales para la práctica del ecoturismo, el avistamiento de aves y el senderismo.

Tabla 1

Atractivos Naturales

No.	Atractivos Naturales
1	Cascada Los Tres Chorros
2	Cascadas El Cinco
3	Laguna de Santiago
4	Laguna de La Magdalena
5	Estrecho del Río Magdalena
6	Cascada de Bolívar
7	Laguna del Buey
8	Cascada del Duende
9	PNN Puracé - Macizo Colombiano
10	Senderos

Nota: Datos tomados de diversas fuentes digitales e impresas.

En la tabla 2 figuran los atractivos arqueológicos, una serie de lugares caracterizados por la presencia de elementos y vestigios ancestrales tales como estatuas, hipogeos, petroglifos, pictografías, utensilios y accesorios. Este grupo está conformado por 23 lugares que constituyen el legado arqueológico más importante de Colombia. Son el principal atractivo turístico del municipio y varios de ellos reposan dentro del área del Parque Arqueológico. Son la huella de una cultura milenaria que dejó plasmada en las enormes rocas sus creencias y su particular cosmovisión.

Tabla 2

Atractivos Arqueológicos

No.	Atractivos Arqueológicos
1	Parque Arqueológico Infantil de la Maternidad
2	El Jabón
3	El Rosario
4	Alto de las Chinas
5	Quebradillas
6	La Parada
7	Petroglifos del Estrecho
8	Parque y Museo Arqueológico de Obando
9	El Tablón
10	La Pelota
11	El Purutal
12	Bosque de las estatuas
13	Mesita A
14	Mesita B
15	Mesita C
16	Fuente Ceremonial de Lavapatas
17	La Chaquira
18	Alto de Lavapatas
19	Museo Etnográfico El Tablón
20	Casa Museo Luis Duque Gómez

21	Casa Museo Juan Friede
22	Casa de la cultura
23	Museo Arqueológico Medardo García

Nota: Datos tomados de diversas fuentes impresas y digitales.

En la tabla 3 se relacionan las construcciones cuya arquitectura aporta un valor estético especial al municipio tanto en la zona urbana como rural. Mención particular merecen las casas de corte colonial y sus fachadas a dos colores, blancas con zócalo, ventanas y puertas verdes; las cabañas y casas campestres elaboradas con materiales nobles como la guadua, la palmicha y maderas rústicas. Muchas de ellas hacen parte de la oferta hotelera con que cuenta el municipio.

Tabla 3

Atractivos Arquitectónicos

No.	Atractivos Arquitectónicos
1	Arquitectura casco urbano
2	Cabañas
3	Casas Campestres

Nota: Datos tomados de diversas fuentes impresas y digitales.

Por último, en la tabla 4 figuran los atractivos de vocación religiosa. En primer lugar el santuario del Sagrado Corazón de Jesús, ubicado sobre la vía que de San Agustín conduce al centro poblado de Obando, el cual tiene una vista espectacular sobre el río Magdalena y sobre el estrecho, y una escultura de aproximadamente 20 metros de altura, es un lugar propicio para la meditación y el retiro espiritual. Igualmente se relacionan las parroquias de Lourdes y de San Agustín, ambas edificaciones con una arquitectura emblemática del municipio.

Tabla 4*Atractivos Religiosos*

No.	Atractivos Religiosos
1	Sagrado Corazón de Jesús (Escultura)
2	Parroquia de Lourdes
3	Parroquia de San Agustín

Nota: Datos tomados de diversas fuentes impresas y digitales.

De esta manera han quedado clasificados los principales y más bellos atractivos del municipio, aquellos que hacen parte de los planes y paquetes turísticos que ofertan los distintos operadores y agencias de viajes, y que son los que brindan a San Agustín el potencial y el reconocimiento mundial de maravilla turística de Colombia; no en vano son visitados por miles de turistas nacionales y extranjeros, muchos de los cuales han optado por residir definitivamente en este exuberante territorio, esto ha llevado a que su población adquiera una condición híbrida, por una parte los nativos, aquellos que han poblado desde siempre el territorio, y por otra, aquellos extranjeros (especialmente franceses, italianos, estadounidenses, alemanes, orientales) que se han radicado de manera definitiva, no sin provocar alguna especie de impacto económico, social y cultural en el municipio. Aunque es preciso señalar también que tras el establecimiento de las personas extranjeras se ha ocasionado una suerte de gentrificación, siguiendo el concepto planteado por Hiernaux & González (2014), ya que la población nativa ha experimentado una suerte de desplazamiento.

1.3 Prestadores de servicios turísticos

La ley 2068 de 2020, en su capítulo II (Definiciones), artículo tercero, numeral 7, define a un prestador de servicios turísticos como “Toda persona natural o jurídica domiciliada en Colombia o en el extranjero, que, directa o indirectamente, preste, intermedie, contrate, comercialice, venda o reserve servicios turísticos a que se refiere esta ley”. (Ley 2068, 2020, p. 4).

Amparados en esta definición, y una vez realizado el respectivo trabajo de campo y consultadas las bases de datos oficiales del *Portal Único del Estado Colombiano* en lo referente a San Agustín, puntualmente el mapa turístico del municipio, del *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo* y del *Centro de Pensamiento Turístico-Colombia (Cotelco-Unicafam)*, se encontró que los prestadores de servicios turísticos en San Agustín obedecen principalmente a establecimientos de alojamiento (urbano y rural), tales como hostales, hoteles, hospedajes, chalets, cabañas, fincas, casas campestres y posadas; guías turísticos; museos; agencias de viajes u operadores turísticos, restaurantes y parques (arqueológico y etnográfico). El presente estudio considera para el análisis otros establecimientos con actividades conexas al turismo, tales como bares, agencias de transporte, supermercados y tiendas artesanales. Hay que puntualizar que la informalidad en la oferta de servicios turísticos es un factor que se evidencia en el sector y que puede ser objeto de análisis en futuras investigaciones. Aquí se toman en cuenta solo los oferentes formales, es decir, aquellos prestadores de servicios que cuentan con el registro legal. En la tabla 5 se relacionan estos prestadores de servicios turísticos según el número y la modalidad.

Tabla 5*Prestadores de Servicios Turísticos*

Alojamiento		Servicio de Restaurante		Guía Turístico	Agencia de Viajes/ Operador Turístico	Parques	Museo
Urbano	Rural	Urbano	Rural				
33	62	8	6	23	19	4	3

Nota: Datos tomados de diversas fuentes impresas y digitales.

En la tabla 6 aparecen relacionados los establecimientos con actividades conexas al turismo que fueron identificados a través del trabajo de campo y de consultas, establecimientos cuya actividad ensancha la oferta de servicios relacionados con la actividad turística en el municipio.

Tabla 6*Establecimientos con Actividades Conexas al Turismo*

Bar/Café Bar/ Discoteca	Agencias de transportes	Supermercados	Tiendas de Artesanías
19	3	22	21

Nota: Datos tomados de diversas fuentes impresas y digitales.

1.3.1 Servicio de Alojamiento

En lo referente a los establecimientos que prestan servicios de alojamiento, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo define esta modalidad en los términos siguientes:

Se entiende por Establecimiento Hotelero o de Hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no

permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje, el cual es un contrato de arrendamiento, de carácter comercial y de adhesión, que una empresa dedicada a ésta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a 30 días”. (MINCIT, párr. 16)

En esta modalidad se identificaron 33 establecimientos prestadores de servicios de alojamiento en la zona urbana y 62 en el área rural (tabla 5). Algunos se caracterizan por ofrecer simplemente servicios de hospedaje y otros por una amplia variedad de servicios complementarios. Aquellos ubicados en el casco urbano se caracterizan por ser hoteles, hostales, hospedajes y posadas que ofertan cómodas habitaciones dobles o sencillas, con algunas especiales para grupos o para no fumadores, con baño privado y agua caliente, con conexión a internet de alta velocidad y disposición de TV de pantalla plana por cable, servicio de estacionamiento gratuito y en algunos casos desayuno incluido o servicio de restaurante. Otros, como es el caso del Hotel Terrazas de San Agustín, el cual se ilustra en la figura 2, ofrecen lujosas suite con balcón privado, minibar, baños privados con bañera, un pequeño teatro, instalaciones de spa, gimnasio, restaurante con terraza y preciosas vistas a la ciudad.

Figura 2

Vista del Hotel Terrazas de San Agustín



Nota: Tomado de <https://www.booking.com>

La gran mayoría de estos establecimientos presenta bellas decoraciones en sus fachadas e interiores con materiales naturales y replicas de los objetos arqueológicos propios del lugar, con una arquitectura de corte posmoderno en algunos casos y otros una arquitectura de corte colonial. Los precios oscilan entre \$25.000 la noche por persona y \$380.000, dependiendo del establecimiento y la variedad y calidad de los servicios. Todos estos establecimientos figuran en la página oficial del municipio en la sección *Turismo*, categoría *Dónde dormir* y cuentan con sitios web en los que promocionan y ofertan sus servicios.

Los establecimientos ubicados en el área rural (62 identificados) se caracterizan por ser hermosas cabañas, hoteles y casas campestres, fincas y chalets con diseños en guadua, madera labrada o rústica, techos en palmicha, lindos balcones, grandes ventanales y nutridos jardines. En la figura 3 se muestra la fachada y el interior de dos hospedajes campestres que ilustran muy bien el diseño descrito.

Figura 3

Fachada e Interior de Hospedajes Campestres



Nota: La fachada corresponde a Cabañas Guacari, tomada de <https://www.facebook.com/434455007094850/posts/766188047254876/> y el interior a Tierra Activa Turismo Consciente Alojamiento rural, tomado de https://www.airbnb.com.co/rooms/35030005?set_bev_on_new_domain=1635264954_Zjg3NDdmMTkyOGQw&source_impression_id=p3_1635264958_5DwXtPv9S4s7W3%2BN

Algunos establecimientos están ubicados cerca al casco urbano o sobre la vía que conduce al Parque Arqueológico o al centro poblado de Obando, otros se encuentran instalados en lugares estratégicos en medio de un ambiente natural y silvestre con poderosas vistas que permiten una bella apreciación del territorio. También se encuentran estructuras construidas de manera estética sobre frondosos árboles que resultan particularmente atractivas al visitante. En relación a las fincas, varias de ellas se encuentran rodeadas de cultivos de café y guadua y ofrecen como atractivo especial las actividades relacionadas con el cultivo de café, la elaboración de pan y café para consumo de modo artesanal, fogatas y canelazos.

Todas las instalaciones cuentan con cómodas y bellas habitaciones, servicio de internet y de TV, baño común o privado, servicio de cocina (o restaurante) y de

lavandería. A estos servicios habría que agregar la oferta de zonas campestres y de camping, zonas de hamacas, senderos ecológicos, tours a caballo o en jeep por todo el anillo turístico, además del servicio de guianza. En algunos casos sus propietarios son extranjeros que han formado empresa y que se han instalado de manera definitiva en el territorio. El costo por el alquiler de una cabaña o chalet está determinado por el número de días, la cantidad de personas, la capacidad del lugar y la variedad y calidad de los servicios. En términos generales, el valor de una noche para dos personas oscila entre \$40.000 y \$382.500 la noche. Muchos de estos establecimientos figuran en la página oficial del municipio en la sección *Turismo*, categoría *Dónde* dormir, o en la plataforma del Centro de Información Turística (CITUR) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. La totalidad de estos establecimientos cuenta con sitios web en los que promocionan y ofertan sus servicios.

Este tipo de hospedaje rural y su portafolio de servicios configura una suerte de turismo alternativo ya que está más integrado a la naturaleza y al mundo silvestre,

Bajo la denominación genérica de turismo alternativo se agrupan distintas formas de turismo, cada una de las cuales responde a diferentes motivaciones de viajes.

Por tanto, en el turismo alternativo pueden identificarse formas de turismo cultural, de naturaleza, de aventura y deportes extremos; rural y, por supuesto, de ecoturismo. (Acerenza, 2006, p. 38).

1.3.2 Servicios de restaurante

Como lo señalan Panosso & Lohmann (2012) “La relación que existe entre gastronomía y turismo es muy estrecha, debido al hecho de que el acto de servir alimentos

y bebidas a alguien de afuera (o no) constituye un acto de hospitalidad” (p. 56). En San Agustín esta categoría comprende asaderos, panaderías y restaurantes. En total se identificaron 14 establecimientos que ofrecen servicios de comida, ocho (8) de ellos ubicados en el casco urbano y seis (6) en la parte rural. La mayoría oferta menús con platos a la carta y cocina gourmet, además de gastronomía propia del departamento del Huila (asado huilense, lechona, tamal). La carne a la parrilla, la mojarra asada, el viudo de pescado, la bandeja paisa, la pechuga en salsa y el sancocho de gallina son platos apetecidos por los visitantes, especialmente por los turistas extranjeros. Algunos establecimientos, por ser sus propietarios extranjeros, ofertan menús típicos de otros países, como la pizza, la pasta y la lasaña en el caso italiano. Figuran también locales especializados en gastronomía vegetariana y comida saludable. En fin, la oferta va desde desayunos, almuerzos y cenas y en varios de ellos se ameniza la comida con música en vivo o con algún artista ocasional. La mayoría de las instalaciones gozan de una decoración y ambientación que las particulariza y les da un toque especial. Todos estos restaurantes figuran también en la página oficial del municipio en la categoría *Dónde comer* y ofrecen servicio a domicilio y cuentan con sitios web en los que promocionan y difunden sus servicios. Obviamente existen también panaderías y locales de comidas rápidas que atraen el gusto de un público más variado y flotante. Como en todo pueblo colombiano existen negocios ambulantes y de carácter informal que se instalan en las calles y llenan el ambiente con el olor a chicharrón, asadura, arepa rellena, empanada y chorizo.

1.3.3 Guías de Turismo

En el artículo 23 de la ley 2068, artículo que modifica al artículo 94 de la ley 300 de 1996, se define al guía de turismo como “la persona natural, nacional o extranjera, que presta servicios en guionaje turístico, cuyas funciones son las de orientar, conducir, instruir y asistir al turista, viajero o pasajero durante la ejecución del servicio contratado”. (Ley 2068, 2020, p. 11). Realizada la consulta, en la página oficial del municipio figuran 23 guías de turismo profesionalizados, con número de Registro Nacional de Turismo y número de Tarjeta Profesional. Muchos de ellos laboran con el Parque Arqueológico o son contratados por las agencias de viajes u operadores turísticos para guiar a los visitantes hacia los atractivos naturales y arqueológicos y brindar una información precisa y detallada, ya sea en español o en inglés, sobre cada atractivo visitado.

1.3.4 Agencias de viajes/Operadores Turísticos

Para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, las agencias de viajes u operadores turísticos, son “las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes turísticos.” (MINCIT, párr. 3). Realizada la consulta en las bases de datos oficiales y realizado el respectivo trabajo de campo, se identificaron diecinueve (19) operadores turísticos o agencias de viajes que prestan sus servicios en el municipio de San Agustín. Su especialidad consiste en organizar, promover y vender planes turísticos cuyos itinerarios incluyen los principales atractivos del municipio, especialmente recorridos guiados por el Parque Arqueológico, viajes al Parque Nacional Natural Puracé, y demás paquetes que comprenden reservas de alojamiento y comida, transporte, intérpretes bilingües, cabalgatas, caminatas, rafting por el río Magdalena, campamentos, planes vacacionales,

ecoturismo, entre otros. El valor de cada plan o paquete está determinado por el itinerario escogido, por el número de personas o días y por la oferta de servicios del operador contactado. Estos paquetes son tomados principalmente por grupos de turistas nacionales (estudiantes, funcionarios, excursionistas, grupos familiares), configurándose así un turismo nacional, entendido como aquel que realizan al punto de destino los ciudadanos que tienen la misma nacionalidad de éste (Ibáñez & Cabrera, 2011, p. 84).

1.3.5. Parques

Los parques identificados en el territorio que comprende el municipio de San Agustín son cuatro (4), Parque Arqueológico, Parque y Museo Arqueológico de Obando, Parque Arqueológico Infantil de la Maternidad y Parque Nacional Natural Puracé. Cada uno de estos maravillosos parques preserva una riqueza natural, espiritual y arqueológica incomparable. Constituyen el atractivo principal y de mayor demanda turística. Entre sus atractivos figuran enormes esculturas líticas y en el caso particular del Parque Nacional Natural Puracé, volcanes, lagunas, frailejones, aves y el nacimiento de los ríos Magdalena, Cauca, Caquetá y Patía. Estos atractivos son los preferidos por los turistas extranjeros ya que en ellos encuentran aventura, naturaleza, retiro y tranquilidad.

1.3.6. Museos

Los museos que preservan y custodian la riqueza arqueológica y ancestral de la cultura agustiniana son el Museo Etnográfico El Tablón, Casa Museo Luis Duque Gómez y el Museo Precolombino Villa Real. La gran variedad de vestigios que conservan va desde utensilios, herramientas, accesorios y documentos que se convierten en fuente de interés para investigadores, arqueólogos, historiadores, etnógrafos y antropólogos de todo

el mundo. Son objeto de copiosas visitas temáticas por parte de grupos de estudiantes y profesores de distintas instituciones educativas.

De esta manera han quedado caracterizados y clasificados los principales prestadores de servicios turísticos del municipio de San Agustín. Como se aprecia, la oferta de servicios es variada y configura toda una red destinada a satisfacer las necesidades del turista.

Consulta a Los Actores Vinculados

Para la consulta de los actores vinculados a la actividad turística en el municipio de San Agustín, se aplicó una encuesta con un cuestionario de 14 preguntas de selección múltiple y única respuesta, todas orientadas a recoger información sobre el impacto de la pandemia por Covid-19 en las empresas y negocios cuya actividad económica está directa o indirectamente vinculada con la dinámica turística del municipio. La encuesta se diseñó mediante un formulario de Google y se realizó de manera presencial, telefónica y virtual consultando a 19 operadores y agencias de viajes, 29 hoteles, 14 guías turísticos, 2 museos, 16 restaurantes, 8 bares, 10 tiendas artesanales, 11 supermercados y 3 agencias de transporte que prestan sus servicios en el municipio de San Agustín. En total fueron 112 encuestas aplicadas, las cuales permitieron recaudar información de primera mano para el diseño del diagnóstico. En la tabla 7 se relaciona la ficha técnica de la encuesta.

Tabla 7

Ficha Técnica de la Encuesta para Medir el Impacto de la Covid-19 en la Empresa Turística en San Agustín Huila.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Personas que Realizaron la Encuesta	Manuel Felipe Meza Molano y Sebastián Sánchez Fierro.
Fuente de Financiación	Recursos Propios
Objetivo	Medir el impacto de la pandemia por Covid-19 en las empresas turísticas.
Ámbito Geográfico del Estudio	Municipio de San Agustín-Huila.
Población Objetivo	Hoteles, Operadores turísticos, museos, Guías Turísticas, Restaurantes, Bares, Agencias de Transporte, Supermercados, Tiendas Artesanales.
Diseño Muestral	Probabilístico.
Tipo de Investigación	Muestral
Tamaño de la Población	219 prestadores de servicios turísticos y establecimientos con actividades económicas conexas.
Tamaño de Muestra	112 Encuestas Aplicadas.
Margen de Error	6,49%
Nivel de Confiabilidad	95%
Periodo Base	Años 2020 y 2021
Periodo de Recolección de Información	Entre Septiembre y Octubre de 2021.
Técnica Utilizada para la Recolección de Información	Encuesta Presencial Cara a Cara, Telefónica y Virtual.
Preguntas Básicas de la Encuesta	<p>1. Nombre de la Empresa o Negocio.</p> <p>2. La Empresa o Negocio es un(a).</p> <p>¿La Empresa o Negocio ha experimentado alguna afectación a causa de la Pandemia por Covid-19?</p> <p>Señale el tipo o los tipos de afectación que experimentó la Empresa o Negocio a raíz de la Pandemia.</p> <p>Si hubo cierre temporal indique el periodo de tiempo.</p> <p>En comparación con los ingresos previos a la Pandemia indique el grado de afectación de la Covid-19 a la economía de la Empresa o Negocio.</p> <p>Las pérdidas económicas durante el año 2020, calculadas en pesos, a causa de la Pandemia oscilan entre.</p> <p>Las pérdidas económicas en lo que va del 2021, calculadas en pesos, a causa de la Pandemia oscilan entre.</p> <p>9. ¿Entre enero de 2020 y septiembre de 2021 la Empresa o Negocio instrumentó acciones operativas para enfrentar la contingencia?</p> <p>10. ¿Durante enero de 2020 y septiembre de 2021 la Empresa o Negocio recibió algún apoyo de alguna de las siguientes instancias para atender la contingencia originada por la Covid-19? Seleccione las que correspondan.</p>

11. ¿Cuál de las siguientes opciones aplica mejor para describir por qué la Empresa o Negocio no ha recibido apoyo?

12. ¿Qué tipo de apoyo recibió la empresa o negocio?

13. De cara al 2022 ¿Se espera que los ingresos aumenten, disminuyan o permanezcan igual?

14. ¿La Empresa o Negocio ha sido encuestada(o) anteriormente con relación al impacto de la Covid-19?

Resultados y Análisis de Resultados

1.4 Diagnóstico

La dinámica de las empresas prestadoras de servicios turísticos en el municipio de San Agustín antes del impacto del fenómeno de la pandemia por Covid-19, muestra cifras que evidencian el alto flujo de visitantes que circulaban por el territorio; la demanda de servicios y el número de visitas que reporta su principal atractivo arqueológico, así lo demuestran. En el año 2019, según el Sistema de Información Turística y Cultural del Huila, en su Boletín Estadístico, el Parque Arqueológico registró 123.332 visitas, dinamizando con esto la ocupación hotelera, la demanda gastronómica y los servicios de guianza, además de toda la red de servicios conexos al sector.

Con el confinamiento y las medidas de restricción que drásticamente se fueron intensificando, esta dinámica y este flujo se afectaron notoriamente, a tal punto que con la resolución No. 080 del 16 de marzo de 2020, el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH) ordenó el cierre temporal de cinco (5) parques del territorio nacional, entre ellos, el del Parque Arqueológico de San Agustín, y con esto, la prohibición de ingreso a los prestadores de servicios. Esto ocasionó el cierre del parque entre los meses de

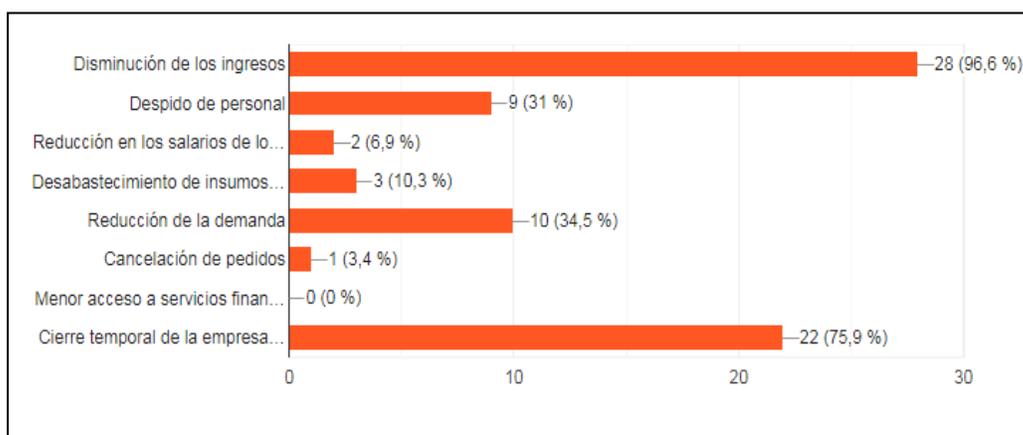
abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre. Este impacto se refleja en el Boletín Estadístico para el año 2020, ya que el Parque Arqueológico en esta ocasión tan sólo registra 35.621 entradas, es decir, un -28,9% con relación al registro del 2019. La anterior medida repercute directamente en todos los prestadores de servicios turísticos del municipio y se ve reflejado también en los resultados arrojados por la encuesta.

1.4.1 Impacto de la Pandemia en el sector Hotelero

Según los resultados de la encuesta, el 96,6% de los hoteles encuestados, experimentó una reducción en sus ingresos, principalmente por la reducción de la demanda y por el cierre temporal que debieron realizar. El 55,2% de los establecimientos que prestan servicios de hospedaje debió cerrar al público entre 1 y 2 meses, el 31% entre 3 y 4 semanas y un 13,8% entre 3 y 6 meses. En las figuras 4 y 5, respectivamente, se expresa de manera gráfica esta situación.

Figura 4

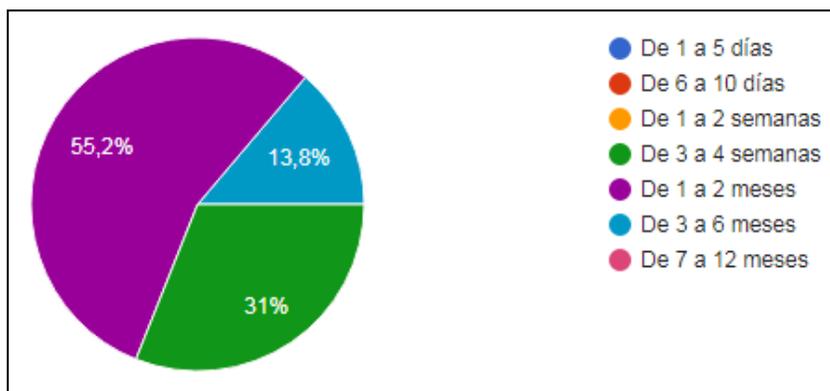
Tipos de Afectación que Experimentaron los Hoteles a Raíz de la Pandemia



Nota: Graficación Automática del Formulario de Google.

Figura 5

Periodo de Tiempo que Cerraron los Hoteles

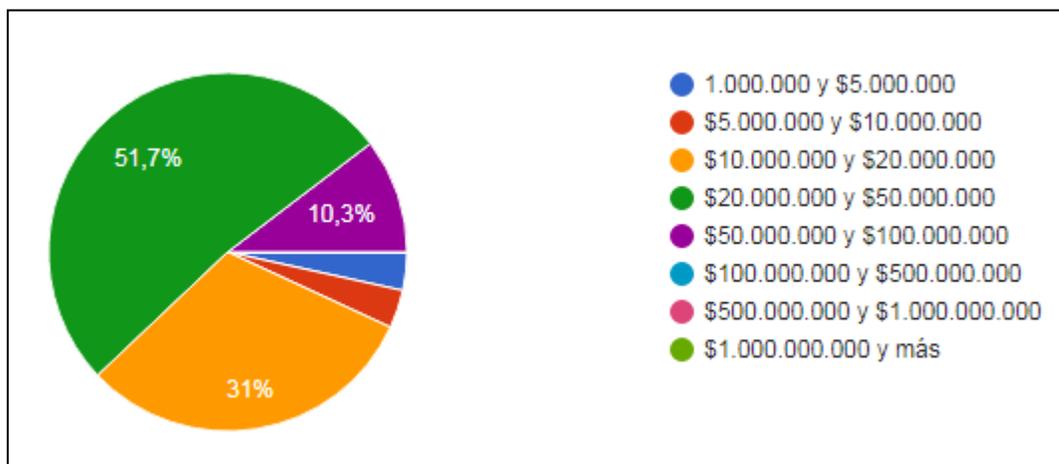


Nota: Graficación Automática del Formulario de Google.

Esta situación representó para el 44,8% de los hoteles una reducción en sus ingresos del 30% con relación a los ingresos generados durante el año previo a la pandemia. De este modo, durante el año 2020, el 51,7% de los establecimientos que prestan servicios de alojamiento experimentó pérdidas entre los veinte y los cincuenta millones, el 31% entre diez y veinte millones y el 10,3% entre cincuenta y cien millones de pesos, estos hechos representaron pérdidas aproximadas para el sector entre los mil y tres mil millones de pesos durante el año 2020. La figura 6 expresa gráficamente la afectación económica del sector.

Figura 6

Pérdidas Económicas del Sector Hotelero Durante el Año 2020 a Causa de la Pandemia



Nota: Graficación Automática del Formulario de Google.

Estos indicadores a la baja que presenta el sector hotelero en el municipio de San Agustín están en correspondencia con la situación del sector en el departamento del Huila, ya que durante el 2020 la ocupación hotelera presentó una reducción del -23,4% con relación al año 2019. Así, según el Boletín Estadístico del Huila del año 2020, el municipio de San Agustín tan solo presentó una ocupación hotelera del 20% (SITYC, 2020). Esto obedeció principalmente a la reducción del flujo de visitantes producto del confinamiento y de las medidas de restricción en la movilidad. Y es que durante el 2019 el solo Parque Arqueológico registró 123.332 visitas, cifra que presenta una contracción abrupta durante el año 2020 ya que el Parque Arqueológico tan solo registró 35.621 visitas, es decir, 87.711 visitantes menos con relación al 2019.

El cierre y la reducción en los ingresos de los establecimientos que prestan servicios de hospedaje, no solo afectó la dinámica de la economía local, sino que generó

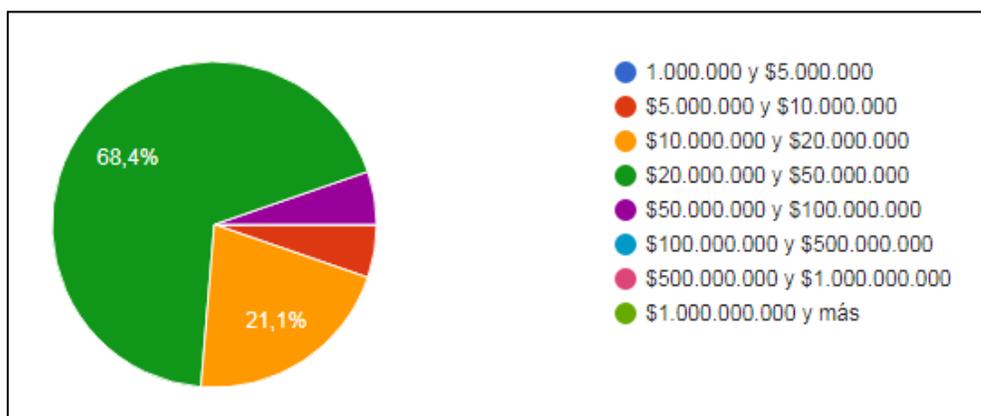
también un impacto negativo en la generación de empleo en el municipio, debido a que el 31% de los establecimientos encuestados se vio abocado a despedir personal.

1.4.2 Impacto de la Crisis Sanitaria en los Operadores Turísticos

En lo que concierne a la afectación que experimentaron los operadores turísticos a causa de la incertidumbre desatada por la crisis sanitaria, hay que puntualizar que los resultados demuestran principalmente tres (3) tipos de afectación, reducción de los ingresos, disminución de la demanda y cierre temporal, aparte del despido de personal debido al cese de la actividad turística. Esta situación ocasionó pérdidas económicas entre los veinte y los cincuenta millones de pesos durante el año 2020 para el 64,8% de los operadores encuestados. La figura 6 ilustra la pérdida porcentual que experimentó el sector.

Figura 7

Pérdidas Económicas de los Operadores Turísticos en el Año 2020



Nota: Graficación Automática del Formulario de Google.

Lo anterior se tradujo en pérdidas aproximadas entre los mil y mil quinientos millones de pesos durante el año 2020.

Al entrar en vigor la medida de confinamiento y al reducirse el flujo de visitantes los operadores turísticos experimentaron inevitablemente una reducción de la demanda (42,1%). Ante esta situación el 57,9% de los operadores encuestados manifestaron desamparo total por parte del gobierno nacional, departamental y local, lo que evidencia no solo la desarticulación y la débil alianza entre los entes territoriales a la hora de tomar medidas para alivianar la crisis del sector, sino también el fracaso de las medidas tomadas por el gobierno nacional para alivianar la crisis, aparte de la pobre operatividad del Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022, en el cual se plantea como objetivo “Fortalecer la institucionalidad para el turismo y la gestión de sus recursos, como herramientas para mejorar la coordinación, cooperación, responsabilidad, gobernanza y sostenibilidad de la actividad a nivel nacional y regional” (MINCIT, 2018).

Ante este panorama muchos de estos operadores debieron instrumentar acciones estratégicas como trabajar desde casa (68,4%), ofrecer promociones especiales (63,2%), venta de bienes y servicios por internet y/o plataformas digitales (36,8%), solicitar créditos o financiamiento de emergencia (31,6%) y oferta de nuevos bienes o servicios para atender la emergencia sanitaria (26,3%).

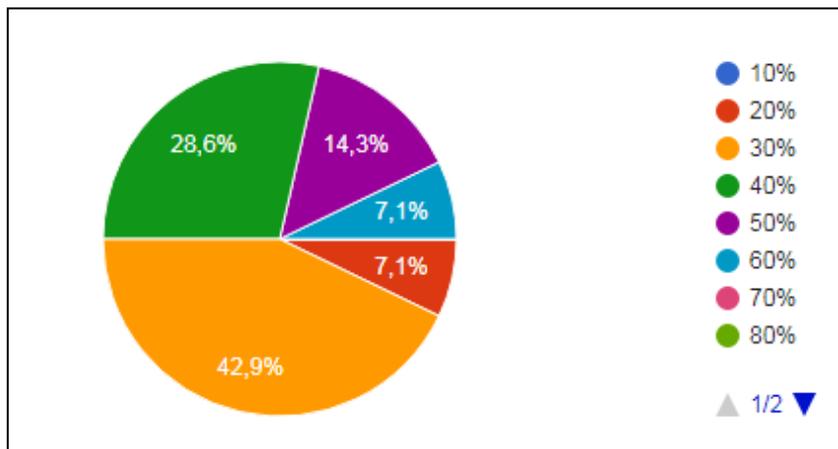
1.4.3 Impacto de la Pandemia en el Sector de Guianza

Tanto el cierre del Parque Arqueológico como el cese de actividades que experimentaron los operadores turísticos repercutieron directamente sobre las personas que subsisten de los servicios de guianza. El 42,9% de los guías turísticos encuestados manifestaron una disminución de sus ingresos durante el año 2020 del 30% con relación al

2019, y el 28,6% una reducción del 40%. Esta tendencia porcentual a la baja queda graficada en la figura 8.

Figura 8

Reducción Porcentual de los Ingresos para los Guías Turísticos Durante el año 2020 en Comparación con el 2019.

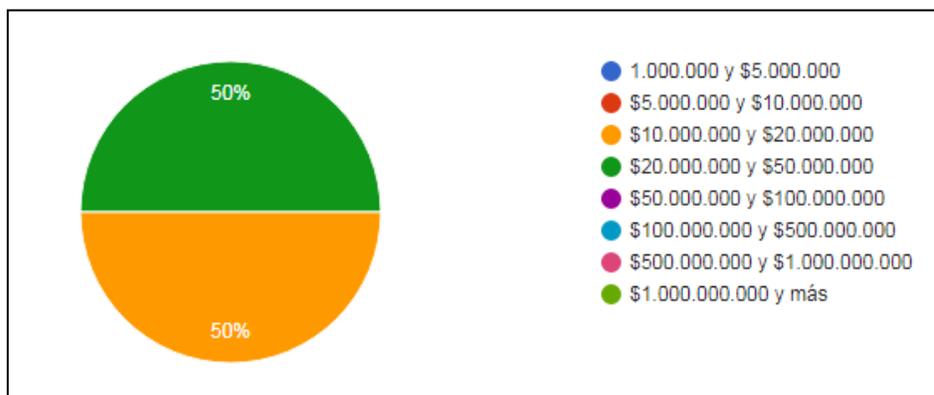


Nota: Graficación Automática del Formulario de Google.

Esta reducción de los ingresos durante el año 2020 traducida en pesos, equivale a pérdidas económicas que oscilan entre los veinte y cincuenta millones de pesos para el 50% de los guías encuestados y entre diez y veinte millones para el otro 50%. En la figura 9 se visualiza esta afectación económica en los servicios de guianza.

Figura 9

Pérdidas Económicas Experimentadas por los Guías Turísticos Durante el 2020



Nota: Graficación Automática del Formulario de Google.

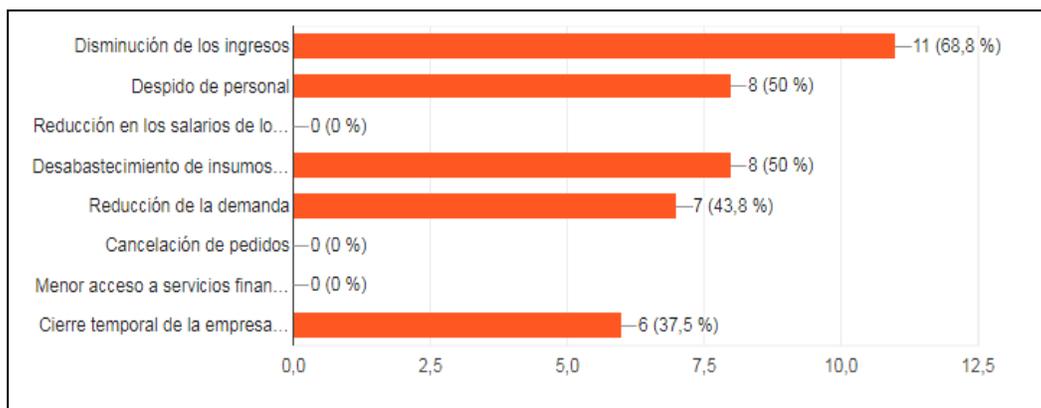
Por otra parte el 38,5% de los guías encuestados manifestó no haber recibido ningún tipo de apoyo por parte de los entes territoriales, lo que evidencia el corto alcance de los artículos 2 y 3 del decreto 557 de abril de 2020, en los cuales se manifiesta, respectivamente, el destino de los impuestos derivados del turismo a contribuir a la subsistencia de los guías de turismo y la gestión de incentivos económicos para soliviantar la situación de los guías (Presidencia de la República de Colombia, 2020, p. 7).

1.4.4 Afectación de la Crisis a los Servicios de Alimentación

En cuanto a los establecimientos que prestan servicios de alimentación la encuesta permitió evidenciar que ha sido uno de los renglones más afectados por la crisis sanitaria. La figura 10 muestra que el 68,8% de los establecimientos experimentó una reducción en los ingresos, que un 50% debió despedir personal y que otro 50% sufrió desabastecimientos, todo esto debido a la reducción de la demanda y al cierre temporal de los establecimientos.

Figura 10

Tipos de Afectación que Experimentaron los Establecimientos que Ofrecen Servicios de Alimentación.

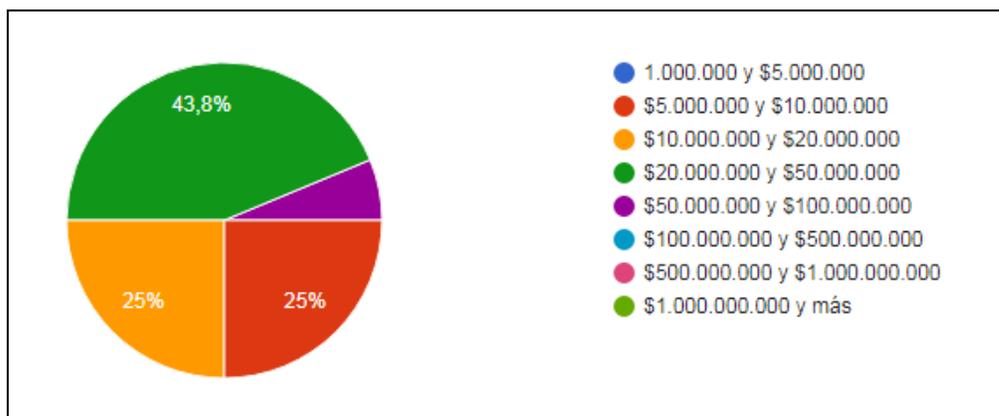


Nota: Graficación Automática del Formulario de Google.

Esta afectación del renglón generó pérdidas económicas para el 43,8% de los establecimientos encuestados, perdidas que oscilan entre los veinte y los cincuenta millones de pesos durante el 2020, de entre diez y veinte millones para un 25%, entre cinco y diez millones para otro 25% y para un 6,3% pérdidas entre cincuenta y cien millones de pesos. Este nivel de afectación económica queda graficado en la figura 11.

Figura 11

Pérdidas Económicas Durante el Año 2020 Experimentadas por los Establecimientos que Ofertan Servicios de Alimentación.



Nota: Graficación Automática del Formulario de Google.

Como la red de servicios turísticos está interconectada, es apenas lógico que si el resto de prestadores de servicios experimenta reducción de la demanda, el sector de alimentación se vea directamente afectado. Por una parte el confinamiento y por la otra las restricciones en la movilidad repercutieron de manera directa sobre los establecimientos prestadores de servicios de alimentación. Ahora bien, según los resultados de la encuesta fue el segmento que mayor despido de personal realizó (50%), lo que afectó la generación de empleo en el municipio con un sesgo de género marcado ya que la gran mayoría de personas que emplean estos establecimientos son mujeres, esto en términos sociales crea disminución en la calidad de vida, incertidumbre laboral e inestabilidad emocional en las personas.

Para hacer frente a la situación estos establecimientos se vieron abocados a instrumentar acciones tales como la entrega de pedidos a domicilio (62,5%), promociones

especiales (50%), solicitar créditos o financiamiento de emergencia (50%) y venta de servicios por internet (37,5%).

1.4.5 Afectación de la Crisis Sanitaria a los Museos

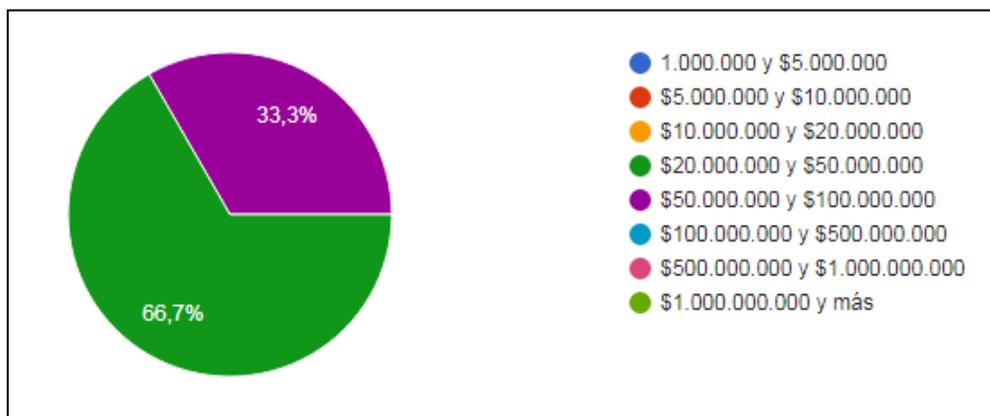
De los tres (3) museos identificados se aplicó la encuesta a dos (2) de ellos, al Museo Precolombino Villa Real y al Museo Arqueológico Luis Duque Gómez. Ambos, de manera unánime, manifestaron haber cerrado al público entre 1 y 2 meses, haber experimentado una reducción de sus ingresos en un 40%, lo que se tradujo en pérdidas económicas que oscilan entre los cincuenta y cien millones y entre los cien y quinientos millones de pesos durante el año 2020. El cierre del Parque Arqueológico repercutió directamente sobre estos establecimientos. Al reducirse el flujo de turistas y al decretarse el cierre del parque los museos vieron diezmadas las visitas.

1.4.6 Afectación de la Pandemia a las Agencias de Transporte

De las tres (3) agencias de transporte terrestre que se identificaron, se aplicó la encuesta al total de ellas. Las variantes de mayor porcentaje fueron la disminución en sus ingresos, la reducción de la demanda, el despido de personal y la cancelación de viajes. Esto se tradujo en pérdidas económicas que oscilan entre los veinte y cincuenta millones y entre los cincuenta y cien millones de pesos durante el año 2020. La figura 12 refleja el nivel de afectación económica que experimentaron estas agencias.

Figura 12

Pérdidas Económicas Experimentadas por las Agencias de Transportes Durante el 2020.



Nota: Graficación Automática del Formulario de Google.

Lo anterior refleja el impacto de las medidas de confinamiento y la restricción en la movilidad adoptadas a escala nacional, departamental y local. La afectación experimentada por las agencias de transporte terrestre en el municipio de San Agustín se corresponde con la disminución del flujo de pasajeros y de vehículos que reportaron las principales terminales de transporte en el departamento. Para una mejor comprensión de la afectación del sector transporte, en las tablas 8 y 9 se ilustra el comportamiento de la movilidad durante el año 2019 y el año 2020 en las principales terminales de transporte del Huila.

Tabla 8*Flujo de vehículos y pasajeros año 2019*

TERMINALES DE TRANSPORTE	SALIDA DE PASAJEROS	SALIDA DE VEHICULOS
TERMINAL DE GARZÓN	884.656	68.302
TERMINAL DE LA PLATA	273.748	42.807
TERMINAL DE NEIVA	3.199.978	324.380
TERMINAL DE PITALITO	3.276.960	279.069
TOTAL	7.635.342	714.558

Nota: Tabla tomada del Boletín Estadístico Consolidado Año 2019. Fuente

<https://huila.travel/storage/app/uploads/public/5f9/f50/c7d/5f9f50c7d7564457352170.pdf>

Tabla 9*Flujo de vehículos y pasajeros año 2020*

TERMINALES	SALIDA DE PASAJEROS	SALIDA DE VEHICULOS
TERMINAL DE PITALITO	969.878	134.529
TERMINAL DE GARZÓN	246.430	18.850
TERMINAL DE NEIVA	1.327.358	137.934
TERMINAL DE LA PLATA	96.578	15.242
TOTAL	2.640.244	306.555

Nota: Tabla tomada del Boletín Estadístico Consolidado año 2020. Fuente

<https://huila.travel/storage/app/uploads/public/605/25c/381/60525c38114df066633437.pdf>

Al analizar los datos que aportan las tablas 8 y 9 se puede concluir que las principales terminales del departamento del Huila experimentaron una reducción drástica

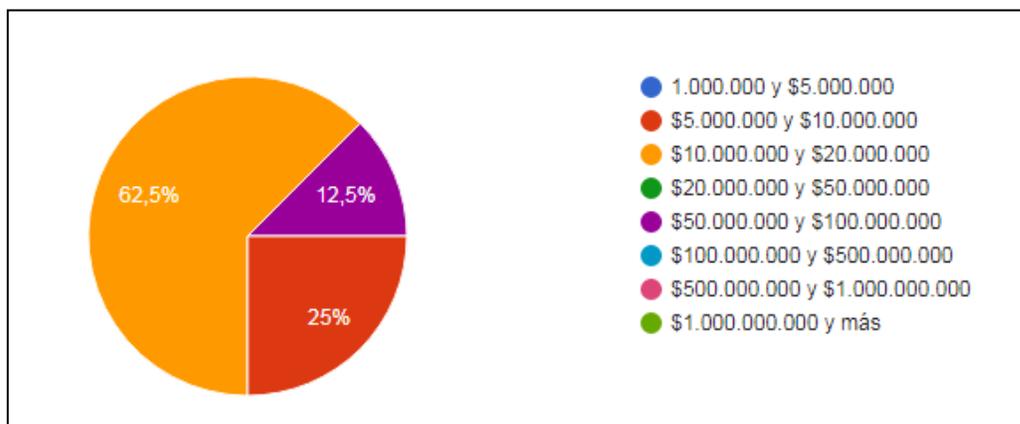
tanto del flujo de pasajeros como de vehículos. En los casos particulares de las terminales de Neiva y Pitalito, desde las que se despacha el mayor volumen de pasajeros y vehículos hacia el municipio de San Agustín, se tiene que en el primer caso (Neiva) se presentó una disminución de pasajeros durante el año 2020 de 1.876.620 y de vehículos de 186.446 con relación al 2019. En el segundo caso (Pitalito) la situación es aún más crítica ya que se evidencia una reducción de pasajeros durante el 2020 de 2.307.082 y de vehículos de 144.540 con relación al 2019. Esta situación explica la grave afectación del sector en el municipio de San Agustín.

1.4.7 Afectación de la Crisis Sanitaria a Bares y Supermercados

En lo referente al impacto de la crisis al sector de bares y supermercados, se evidenció que las variantes de mayor puntaje porcentual en el caso de los bares fueron la disminución de los ingresos a raíz de la reducción de la demanda, el cierre temporal de los establecimientos, el despido de personal, el desabastecimiento y la cancelación de pedidos. El 50% de los establecimientos encuestados manifestó haber cerrado entre 3 y 6 meses y el 37,5% una disminución de los ingresos del 60% con relación al año 2019. Esto en cifras económicas evidencia pérdidas que oscilan entre diez y veinte millones de pesos para el 62,5% de los bares encuestados, de entre cinco a diez millones para el 25% y de cincuenta a cien millones para el 12,5% de la muestra. La figura 13 expresa gráficamente esta afectación.

Figura 13

Pérdidas Económicas Experimentadas por los Bares durante el 2020.



Nota: Graficación Automática del Formulario de Google.

En cuanto a la problemática experimentada por los supermercados, se tuvo que de los once (11) establecimientos encuestados, el 45,5% manifestó no haber sufrido ninguna afectación a causa de la crisis sanitaria, esto obedece a la implementación de acciones operativas como la entrega de pedidos a domicilio que aplicaron muchos de estos establecimientos con el ánimo de mitigar la contingencia. El otro 54,5% de la muestra manifestó desabastecimiento, disminución de los ingresos a raíz de la reducción de la demanda, despido de personal y cierre temporal.

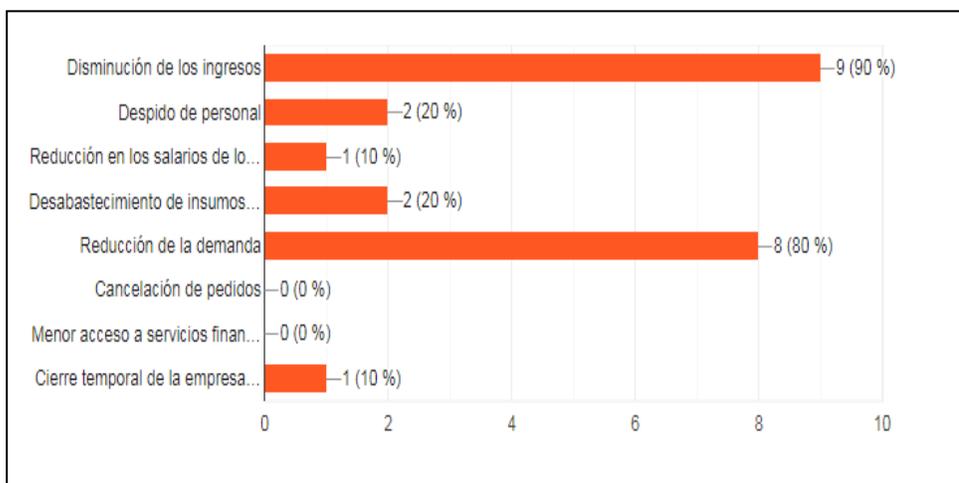
1.4.8 Afectación de la Pandemia a Tiendas Artesanales

En lo referente al segmento de las tiendas artesanales, gran dinamizador de la economía del municipio, se tuvo que el 90% de la muestra evidenció disminución de los ingresos a consecuencia de la reducción de la demanda y del cierre temporal, lo que llevó al despido de personal y a la reducción de los salarios de los empleados, otro 20% de los

establecimientos experimentó desabastecimiento de materiales. La figura 14 ilustra esta situación.

Figura 14

Tipos de Afectación del Sector de las Tiendas Artesanales



Hay que señalar que tanto los bares como las tiendas y supermercados son establecimientos cuyas actividades económicas dependen en gran medida del flujo de turistas que visiten al municipio, por lo que el confinamiento y las demás restricciones sanitarias incidieron en el desempeño de sus actividades, más en bares que en supermercados, ya que estos últimos pudieron soliviantar la situación mediante la entrega de pedidos a domicilio (40% de la muestra).

Repercusiones Económicas y Sociales en el Contexto Municipal

Sin lugar a duda la situación suscitada por la emergencia sanitaria por Covid-19 y su repercusión en el sector del turismo en el municipio de San Agustín, afectó económica y socialmente a este municipio, así lo expresa el alcalde municipal en la exposición de

motivos al presentar ante el concejo municipal el proyecto de acuerdo número 020 de 2020 por medio del cual se adopta el plan de desarrollo municipal “San Agustín nos une” para el periodo 2020 – 2023. Textualmente expresa

Queremos resaltar que la situación que actualmente estamos viviendo frente a la pandemia causada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19); que hoy afecta al mundo entero, también nos ha afectado localmente en nuestro municipio, especialmente por la necesidad de atender inmediatamente acciones para implementar frente a la atención de esta pandemia, situación que nos afecta presupuestalmente y desfinancia la inversión en sectores priorizados inicialmente en nuestra propuesta de Gobierno (Alcaldía de San Agustín, 2020).

En el tema de desempleo cabe señalar que antes de la pandemia el municipio ya presentaba falencias en cuanto a la generación de oportunidades de trabajo, particularmente en la población juvenil, así se percibe en el plan de desarrollo municipal 2016 – 2019,

Existen altos índices de desempleo en la juventud incrementando la problemática social para lo cual se deben desarrollar programas y proyectos productivos, orientados a la formación integral e inversión de recursos económicos priorizando temas relacionados con el entorno ambiental, agropecuario y turístico (Concejo municipal, 2016).

Siguiendo los planteamientos de la teoría del cambio, cabe suponer que esta situación se agravó aún más a causa de la conmoción propiciada por la Covid-19, toda vez que el turismo constituye el segundo renglón en importancia en la economía del municipio

y al cerrar los establecimientos y generarse despido de personal los índices de desempleo tienden a aumentar. Según los resultados de la encuesta aplicada el 28% de los establecimientos prestadores de servicios turísticos debió despedir personal y esto corrobora la tendencia.

El crecimiento de la tasa de desempleo trae como consecuencia la disminución de la calidad de vida de los habitantes y socialmente genera incertidumbre en la población. En relación al turismo y el mejoramiento de la calidad de vida que propicia es oportuno traer a colación lo expresado en el acta de empalme de la Secretaría de Cultura, Turismo y Deporte (2021), en ella se señala que el turismo

Es uno de los sectores más importantes de la economía del municipio de San Agustín ya que venencia el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes. Sin embargo, este sector fue duramente afectado por la pandemia mundial del Coved-19 (Secretaría de Cultura, Turismo y Deporte 2021).

Por otra parte, la crisis del sector generó una contracción de la economía local. En términos aproximados, y según los cálculos que permiten los resultados de la encuesta, el sector del turismo dejó de generar \$4.480.000.000 durante el año 2020. Esta cifra es sumamente representativa en un municipio que tiene al turismo como una de las principales bases de su economía.

La desolación de las calles a raíz del confinamiento y la restricción de la movilidad, junto con el cierre de los atractivos turísticos convirtieron a San Agustín en una sombra de aquel municipio con calles atestadas de turistas nacionales y extranjeros, en donde la circulación y los viajes daban la impresión de estar en contacto con todo el mundo.

Conclusiones

Realizado el análisis del impacto del fenómeno Covid-19 en las empresas turísticas en el municipio de San Agustín, se puede concluir que la afectación del sector fue sumamente profunda. Un sector que antes de la pandemia mostraba tendencias al alza y que representaba el segundo renglón en importancia en la economía del municipio, caracterizado por una gran oferta de servicios turísticos, tales como alojamiento (tanto urbano como rural), alimentación, paquetes turísticos y una serie de atractivos que debieron cerrarse a raíz de la pandemia por Covid-19. Al aplicar la encuesta de consulta a los actores vinculados al sector y realizado el respectivo diagnóstico, se pudo constatar que el 95,5% de los prestadores de servicios turísticos y establecimientos con actividades conexas experimentaron una afectación en términos económicos a causa de la pandemia por Covid-19; que el 51,9% de los prestadores de servicios y establecimientos encuestados cerraron sus servicios durante 1 o 2 meses; que el 28% de los establecimientos tomó como medida el despido de personal, generando como consecuencia la disminución de la calidad de vida de los ciudadanos y el aumento de la tasa de desempleo; que el 43,2% de los establecimientos implementó medidas tendientes a mitigar el impacto de la contingencia. Por la importancia en la economía local, la afectación del sector repercutió directamente sobre el bienestar social de sus habitantes, ya que el despido de personal a consecuencia del cese del consumo turístico generó mayor desempleo en una población que encuentra en el turismo su fuente de subsistencia y sostenimiento. Se comprobó también que muchas de las medidas adoptadas por los entes gubernamentales para mitigar esta afectación no han tenido una incidencia real y favorable, toda vez que el 44,2% de los prestadores de

servicios turísticos consultados manifestaron desamparo y falta de respaldo gubernamental.

Cabe sugerir, como medida a la crisis del sector, una mejor articulación entre la administración local, el gobierno departamental y el estamento nacional para diseñar políticas públicas que tengan una real y objetiva incidencia en la recuperación del sector. También es preciso que los distintos atractivos naturales con que cuenta el municipio sean aprovechados como potencial para promover el turismo alternativo, de naturaleza y el ecoturismo toda vez que es una de las estrategias que se está implementando a escala global en este nuevo escenario pos-Covid.

Referencias Bibliográficas

- Acerenza, M. Á. (2006), *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. Editorial Trillas. México. [Fecha de consulta 19 de noviembre de 2021]. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/11/Conceptualizaci%C3%B3n-origen-y-evoluci%C3%B3n-del-turismo-de-Miguel-Acerenza-PDF.pdf>
- Alcaldía de San Agustín. (2020). Exposición de motivos. Proyecto de acuerdo - por el cual se adopta el plan de desarrollo del municipio de San Agustín — Huila "San Agustín nos une" 2020-2023 y se dictan otras disposiciones. [Fecha de consulta 20 de noviembre de 2021]. Recuperado de https://sanagustinhuilamicolombiadigital.gov.co/sites/sanagustinhuilamicolombiadigital.gov.co/content/files/000553/27630_020_2020-exposicion-de-motivos.PDF
- Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT). (Abril de 2020). *Turismo post Covid-19: El turismo después de la pandemia global análisis, perspectivas y vías de recuperación*. [Fecha de consulta 10 de Octubre de 2021]. Recuperado de <https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19%20y%20turismo.pdf>
- Banco Mundial. (08 de junio de 2020). *La COVID-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial*. [Comunicado de prensa]. [Fecha de consulta 10 de Noviembre de 2021]. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>
- Calderón, G. (30 de mayo, 2020). La crisis del turismo en el Huila. Periódico La Nación. [Fecha de consulta 11 de Noviembre de 2021]. Recuperado de <https://www.lanacion.com.co/802934-2/>
- Cardoso, C. (2006). Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada. *El Periplo Sustentable*, (11), 5-21. [Fecha de consulta 14 de octubre de 2021]. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193420679001>
- Caro, J. Y. (2019). *Diagnóstico del turismo natural en Colombia para la identificación oportunidades de negocio*. Working Papers. Ediciones Usta Universidad Santo Tomás. [Fecha de consulta el 21 de Octubre de 2021]. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/18473/WORKING%20PAPERS%20JEVIS%20CARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Carvajal, A., et al., (2020). *Nadie se salva solo: significados de la pandemia que cambió a la humanidad*. Editorial Paidós.
- Centro de Pensamiento Turístico-Colombia (COTELCO-UNICAFAM). (2019). *Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia (ICTRC)*. [Fecha de consulta 9 de octubre de 2021]. Recuperado de <https://cptur.org/ICTRC/departamentos#huila>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (Julio de 2020). *Medidas de recuperación del sector turístico en América Latina y el Caribe: una oportunidad para promover la sostenibilidad y la resiliencia*. [Fecha de consulta 2 de Septiembre de 2021]. Recuperado de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45770/S2000441_es.pdf
- Concejo Municipal (31 de mayo de 2016). Acuerdo No. 010 de 2016. Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo municipal “San Agustín para todos 2016 - 2019” y se dictan otras disposiciones. [Fecha de consulta 19 de Noviembre de 2021]. Recuperado de https://sanagustinhuala.micolombiadigital.gov.co/sites/sanagustinhuala/content/files/000066/3280_acuerdo-010-de-2016-por-el-cual-se-adopta-el-plan-de-desarrollo-municipal-san-agustin-para-todos-20162019compressed.pdf
- Congreso de la República de Colombia (31 de Diciembre de 2020). Ley 2068. Por la cual se modifica la Ley general de Turismo y se dictan otras disposiciones. [Fecha de consulta 13 de Octubre de 2021]. Recuperado de <https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/12/31121021/LEY-2068-DEL-31-DE-DICIEMBRE-DE-2020.pdf>
- Contreras, et al. (2020). Impacto del covid-19 en el sector turismo en Colombia. *Reflexiones contables (Cúcuta)*, 3 (2), 77-84. [Fecha de consulta 11 de Noviembre de 2021]. Recuperado de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/RC/article/view/2977/3207>
- Estévez, R. M. (2020). Teorías del Origen del Sars-Cov-2, Claves e Incógnitas de una Enfermedad Emergente. *Revista Española de Salud Pública, Vol. 94*, 1-10. [Fecha de consulta el 20 de noviembre de 2020]. Recuperado de https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL94/C_ESPECIALES/RS94C_202009116.pdf
- García, F. (2017). Tres Décadas de Cambios en el Turismo Mundial: El Impacto de la Globalización en los Flujos Turísticos. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles N.º 75*, pp. 127-149. I.S.S.N.: 0212-9426. DOI: 10.21138/bage.2495. [Fecha de Consulta 22 de Octubre de 2021]. Recuperado de https://co.search.yahoo.com/yhs/search?hspart=dcola&hsimp=yhs-004&type=gsp_iminent_00_00¶m1=1¶m2=cat%3Dweb%26sesid%3De24c0bb

[4e31c491ac99852b01942aa6f%26ip%3D152.200.154.55%26b%3DChrome%26bv%3D96.0.4664.45%26os%3DWindows-7%26os_ver%3D6.1%26pa%3Dgencoll04%26sid%3D4275a2b6abe8ff0ca86e4908f3cc3b92%26abid%3D%26abg%3D%26a%3Dgsp_iminent_00_00%26sdk_ver%3D%26cd%3D%26cr%3D%26uid%3D%26uref%3D&p=Dialnet-TresDecadasDeCambiosEnElTurismoMundial-6257267.pdf](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30031739004)

Hiernaux, D. & González, C. I. (Septiembre de 2014). Turismo y gentrificación: pistas teóricas sobre una articulación. *Revista de Geografía Norte Grande*, (58), 55-70. [Fecha de Consulta 22 de Octubre de 2021]. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30031739004>

Ibáñez, R. M. & Cabrera, C. (2011) *Teoría General del Turismo: un enfoque global y nacional*. Serie Didáctica. Universidad Autónoma de Baja California Sur, Academia Mexicana de Investigación Turística. [Fecha de Consulta 22 de Octubre de 2021]. Recuperado de http://uabcs.mx/difusion2017/webroot/files/libros/pdf/184_20160908023838.pdf

Leal, M. (s. f.). *Turismo Ecológico y sostenible: perfiles y tendencias*. [Fecha de consulta 2 de Septiembre de 2021]. Recuperado de http://www.aept.org/archivos/documentos/Informe_Turismo%20Ecologico.pdf

Martín, C. (2020). *La verdad de la pandemia: quién ha sido y por qué*. Editorial Planeta Colombiana, Martínez Roca. [Fecha de consulta 20 de Agosto de 2021]. Recuperado de https://www.marcialpons.es/media/pdf/43637_La_Verdad_De_La_Pandemia.pdf

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT). (s. f.). *Definiciones y actividades prestadores de servicios turísticos*. [Fecha de consulta 2 de Junio de 2021]. Recuperado de [https://www.mincit.gov.co/getattachment/f7c53ff0-36c2-435b-884c-bb5e847f8866/Prestadores-de-servicios-turisticos-%E2%80%93-Definiciones.aspx#:~:text=a\)%20Organizar%2C%20promover%20y%20vender,alojamiento%20y%20dem%C3%A1s%20servicios%20tur%C3%ADsticos](https://www.mincit.gov.co/getattachment/f7c53ff0-36c2-435b-884c-bb5e847f8866/Prestadores-de-servicios-turisticos-%E2%80%93-Definiciones.aspx#:~:text=a)%20Organizar%2C%20promover%20y%20vender,alojamiento%20y%20dem%C3%A1s%20servicios%20tur%C3%ADsticos).

MINCIT (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018 -2022*. [Fecha de Consulta 20 de Octubre de 2021]. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>

MINCIT (2019). *Manual de turismo accesible “Turismo para todos”*. [Fecha de consulta el 10 de octubre de 2021]. Recuperado de <http://acolap.org.co/wp-content/uploads/2019/07/MANUAL-TURISMO-PARA-TODOS.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social (3 de Septiembre de 2020). Resolución número 1538 de 2020. Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y

- control del riesgo del coronavirus COVID-19 en las actividades de playas, incluido el alquiler de casetas, taquillas, hamacas, entre otros. [Fecha de consulta 11 de Noviembre de 2021]. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.1538%20de%202020.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social (21 de Diciembre de 2020). Resolución número 2452 de 2020. Por la cual se adoptan medidas preventivas y transitorias para el control sanitario de pasajeros provenientes del Reino Unido de forma directa o por conexiones, por vía aérea, a causa de evidencias de nuevo coronavirus, COVID-19. [Fecha de consulta 12 de Noviembre de 2021]. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202452%20del%202020.pdf
- Morales, A. del P. & Muñoz, F. Y. (2021). *Impacto Financiero y Económico del Sector Turismo en Tiempos de Pandemia por Coronavirus*. Universidad Católica de Colombia. [Fecha de consulta 13 de noviembre de 2021]. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25644/1/ENSAYO%20IMPACTO%20FINANCIERO%20Y%20ECON%20MICO%20DEL%20SECTOR%20TURISMO%20EN%20TIEMPOS%20DE%20PANDEMIA%20POR%20CORONAVIRUS.docx.pdf>
- Nieto, J. L. et al. (2016), El turismo a nivel mundial. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, Vol.2, 1, pp 129-144. [Fecha de Consulta 20 de Noviembre de 2021]. Recuperado de https://co.search.yahoo.com/yhs/search?hspart=dcola&hsimp=yhs-004&type=gsp_iminent_00_00¶m1=1¶m2=cat%3Dweb%26sesid%3De24c0bb4e31c491ac99852b01942aa6f%26ip%3D152.200.154.55%26b%3DChrome%26bv%3D96.0.4664.45%26os%3DWindows-7%26os_ver%3D6.1%26pa%3Dgencoll04%26sid%3Dbf0904dcf213e633fe2a0ac4fbe170fa%26abid%3D%26abg%3D%26a%3Dgsp_iminent_00_00%26sdk_ver%3D%26cd%3D%26cr%3D%26uid%3D%26uref%3D&p=Dialnet-ElTurismoANivelMundial-5665915.pdf&guccounter=1&guce_referrer=aHR0cDovL3NiYXJjaC5pbWluZW50LmNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAAM2sCQej3Jw7WK8USNgvuYdJUwlIj6SFaVOcaIFzzu7tqa5hJnIed-okzp4iswzDgMUm8rea5Jobq7_ouGj8W9IS5ayRnJ1klQuzSpOP3CCa5658CJUvoPWj4hUWUbfS762Vo0WQSwps8ahMpNgX_6w_VK5ZOHbok0IRWPV_-GX
- Normas AP 7° Edición*. [Fecha de consulta 10 de Septiembre de 2021]. Recuperado de <https://www.saberprogramas.com/portada-apa-7-septima-edicion/>
- OMT. (s. f.). *El turismo: un fenómeno económico y social*. [Fecha de consulta el 12 de Noviembre de 2021]. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/turismo>

- OMT (2009). *Colombia de nuevo en el mapa del turismo mundial*. [Fecha de consulta el 15 de Noviembre de 2021]. Recuperado de https://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/214.Colombia_De_nuevo_en_el_mapa_del_turismo_mundial.pdf
- Organización de las Naciones Unidas (ONU) - Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe: aplicación de la metodología para la evaluación de desastres (DaLA)*. [Fecha de consulta 15 de Octubre de 2021]. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46551-evaluacion-efectos-impactos-la-pandemia-covid-19-turismo-america-latina-caribe>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (Agosto de 2020). *Informe de políticas: La Covid-19 y la transformación del turismo*. [Fecha de consulta 11 de Octubre de 2021]. Recuperado de https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf
- Panosso, A. & Lohmann, G. (2012). *Teoría del Turismo: conceptos, modelos y sistemas*. Editorial Trillas. [Fecha de Consulta 2 de Noviembre de 2021]. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Teor%C3%ADa-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf>
- Presidencia de la República de Colombia (13 de marzo de 2020). Decreto número 397 de 2020. Por el cual se establece un beneficio en la presentación y pago de la contribución parafiscal para la promoción del turismo para mitigar los efectos económicos del Coronavirus COVID-19 en el territorio nacional. [Fecha de consulta 18 de Noviembre de 2021]. Recuperado de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20397%20DEL%2013%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>
- Presidencia de la República de Colombia (22 de marzo de 2020). Decreto 462 de 2020. Por el cual se prohíbe la exportación y la reexportación de productos necesarios para afrontar la emergencia sanitaria provocada por el coronavirus COVID-19, se dictan medidas sobre su distribución y venta en el mercado interno, y se adiciona el Decreto 410 de 2020. [Fecha de consulta 02 de Noviembre de 2021]. Recuperado de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20462%20DEL%2022%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>
- Presidencia de la República de Colombia (15 de Abril de 2020). Decreto Legislativo 557 de 2020. “Por el cual se adoptan medidas transitorias en materia de turismo y registros sanitarios para las micro y pequeñas empresas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”. [Fecha de consulta 15 de Noviembre de 2021].

- Recuperado de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20557%20DEL%2015%20DE%20ABRIL%20DE%202020.pdf>
- Pulido, L., & Cabello E. A. (2020). *Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia*. [Ensayo académico para optar por el título de Especialista en Administración Financiera, Universidad Católica de Colombia]. [Fecha de consulta 19 de Octubre de 2021]. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24709/1/An%C3%A1lisis%20del%20impacto%20econ%C3%B3mico%20del%20coronavirus%20en%20el%20sector%20turismo%20en%20Colombia.pdf>
- Resolución Número 080. *Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH)*. (16 de marzo de 2020).
- Rogers, P. (2014). *La teoría del cambio*. [UNICEF]. [Fecha de consulta 25 de Octubre de 2021]. Recuperado de https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/Brief%20%20Theory%20of%20Change_ES.pdf
- Secretaría de Cultura, Turismo y Deporte (05 de Octubre de 2021). Acta de empalme. [Fecha de consulta 20 de Noviembre de 2021]. Recuperado de https://sanagustinhuala.micolombiadigital.gov.co/sites/sanagustinhuala/content/files/000667/33302_acta-de-emplame-secretaria-de-cultura-turismo-y-deporte.PDF
- Simancas, M., Hernández, R. & Padrón, N. (2020). *Turismo pos-Covid-19: Reflexiones, retos y oportunidades*. [Edita: Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna]. [Fecha de consulta el 05 de octubre de 2021]. Recuperado de <http://www.datosdelanzarote.com/Uploads/doc/Turismo-pos-COVID-19.-Reflexiones-retos-y-oportunidades-20200724103624334Turismo-pos-COVID-19.-Reflexiones-retos-y-oportunidades.pdf>
- Sistema de Información Turística y Cultural del Huila (SITYC). (2019). *Boletín Estadístico Consolidado año 2019*. [Fecha de consulta 27 de Octubre de 2021]. Recuperado de <http://turismo.huila.gov.co/storage/app/uploads/public/5f9/f50/c7d/5f9f50c7d7564457352170.pdf>
- Sistema de Información Turística y Cultural del Huila (SITYC). (2017). *Boletín Estadístico del Huila año 2017*. [Fecha de consulta 27 de Octubre de 2021]. Recuperado de <http://turismo.huila.gov.co/storage/app/uploads/public/5ac/259/ff1/5ac259ff1bc02903135933.pdf>

UAN. (s. f.). Fundamentación de las Líneas De Investigación. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Universidad Antonio Nariño. Programa de Administración de Empresas.

Versión Preliminar del Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023 Huila Crece. (Versión Preliminar). [Fecha de consulta 5 de Octubre de 2021]. Recuperado de <file:///C:/Users/lindosa/Downloads/VERSI%C3%93N%20PRELIMINAR%20PROYECTO%20PLAN%20DE%20DESARROLLO%202020-2023%20HUILA%20CRECE.pdf>