

# LA RESILIENCIA COMUNITARIA DE LOS AGENTES TURÍSTICOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID - 19

Un análisis desde el territorio

Tannia Álvarez Meneses  
Jorge Enrique Gamba Niño  
Clara Judyth Botía Flechas



2023

La resiliencia comunitaria de los agentes turísticos en tiempos de pandemia COVID - 19. Un análisis desde el territorio / The community resilience of tourism agents in times of the COVID-19 pandemic. An analysis from the territory / Álvarez Meneses, Tannia; Gamba Niño, Jorge Enrique; Botía Fechas, Clara Judyth. Tunja: Editorial UPTC, 2023. 96 p.

ISBN (impreso) 978-958-660-737-7

ISBN (ePub) 978-958-660-738-4

Incluye referencias bibliográficas

1. Resiliencia comunitaria. 2. Turismo. 3. Pandemia. 4. Reactivación del turismo. 5. Agentes turísticos. 6. Innovación.

(Dewey 907 /21) (Thema RGL - Geografía regional)



Primera Edición, 2023

50 ejemplares (impresos)

La resiliencia comunitaria de los agentes turísticos en tiempos de pandemia COVID - 19. Un análisis desde el territorio

The community resilience of tourism agents in times of the COVID-19 pandemic. An analysis from the territory

ISBN (impreso) 978-958-660-737-7

ISBN (ePub) 978-958-660-738-4

Colección Investigación UPTC N. ° 263

Proceso de arbitraje doble ciego

Recepción: agosto de 2022

Aprobación: noviembre de 2022

© Tannia Álvarez Meneses, 2023

© Jorge Enrique Gamba Niño, 2023

© Clara Judyth Botía Fechas, 2023

© Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 2023

Editorial UPTC

Edificio Administrativo – Piso 4

La Colina, Bloque 7, Casa 5

Avenida Central del Norte No. 39-115,

Tunja, Boyacá

comite.editorial@uptc.edu.co

www.uptc.edu.co



**Rector, UPTC**

Enrique Vera López

**Comité Editorial**

Dr. Carlos Mauricio Moreno Téllez

Dr. Jorge Andrés Sarmiento Rojas

Dra. Yolima Bolívar Suárez

Dra. Ruth Maribel Forero Castro

Mg. Pilar Jovanna Holguín Tovar

Dra. Nelsy Rocío González Gutiérrez

Dr. Óscar Pulido Cortés

Mg. Edgar Nelson López López

**Editor en Jefe**

Ph. D. Witton Becerra Mayorga

**Coordinadora Editorial**

Mg. Andrea María Numpaque Acosta

**Corrector de estilo**

Liliana Muñoz

**Imagen de portada**

Lago de Tota, Boyacá - 2023

Clara Judith Botía Flechas

cjbotiaf@udistrital.edu.co

**Diagramación e Impresión**

Búhos Editores Ltda.

Calle 57 No. 9 - 36

Tunja - Boyacá - Colombia

Impreso y hecho en Colombia

Printed and made in Colombia

Libro financiado por la Vicerrectoría de Investigación y Extensión - Dirección de Investigaciones de la UPTC y Centro de Gestión de Investigación y Extensión de la Sede Seccional Duitama. Se permite la reproducción parcial o total, con la autorización expresa de los titulares del derecho de autor. Este libro es registrado en Depósito Legal, según lo establecido en la Ley 44 de 1993, el Decreto 460 de 16 de marzo de 1995, el Decreto 2150 de 1995 y el Decreto 358 de 2000.

Libro resultado de investigación bajo el proyecto titulado "Propuesta de implementación de un centro de innovación y productividad como estrategia de base tecnológica para la reactivación de la actividad turística en Boyacá", con código SGI 3090.

Citar este libro / Cite this book

Álvarez Meneses, Tannia; Gamba Niño, J. & Botía Flechas, C. (2023). *La resiliencia comunitaria de los agentes turísticos en tiempos de pandemia COVID - 19. Un análisis desde el territorio*. Editorial UPTC.

<https://doi.org/10.19053/9789586607377>

## Resumen

En el contexto de la pandemia y la innegable crisis económica que ha dejado en la actividad turística mundial, se hace presente un fenómeno latente en las comunidades locales frente a las adversidades provocadas, sea por desastres naturales, conflictos sociales o para este caso en particular, por razones de salud pública en los destinos turísticos, y es, el concepto de *resiliencia comunitaria*, la cual ha permitido analizar los diferentes recursos, medios y estrategias que los colectivos, familias o grupos culturales utilizan para enfrentarse y sobreponerse a amenazas sociopolíticas o ecológicas. Esta perspectiva, reconoce que la resiliencia a nivel colectivo se logra gracias a interrelaciones e interacciones de características comunitarias que integran actividades compartidas y organizadas de reconstrucción, y más que ejercicios individuales, se aborda a la entidad social como tal. Es así como, la investigación que da origen a este manuscrito, se sustenta bajo el concepto de resiliencia comunitaria y se enfoca hacia el establecimiento de la capacidad de resiliencia de las comunidades locales en tiempos de pandemia para la reactivación del turismo en el departamento de Boyacá y en Colombia.

**Palabras clave:** Resiliencia comunitaria; Turismo; Pandemia; Reactivación del Turismo; Agente Turístico; Innovación.

## **Abstract**

In the context of the pandemic and the undeniable economic crisis that has left global tourism activity, a latent phenomenon is present in local communities in the face of adversities caused, whether by natural disasters, social conflicts or in this particular case by public health reasons in tourist destinations, and it is the concept of community resilience, which has made it possible to analyze the different resources, means and strategies that collectives, families or cultural groups use to face and overcome sociopolitical or ecological threats. This perspective recognizes that resilience at the collective level is achieved thanks to interrelationships and interactions of community characteristics that integrate shared and organized reconstruction actions, and more than individual activities, the social entity is addressed as such. the research that gives rise to this manuscript is based on the concept of community resilience and focuses on establishing the resilience capacity of local communities in times of pandemic for the reactivation of tourism in the department of Boyacá and in Colombia.

**Keywords:** Community resilience; Tourism; Pandemic; Reactivation of tourism; Tourist agent; Innovation.

# Tabla de contenido

Prólogo.....	7
Introducción.....	11
Capítulo 1. Crecimiento y desarrollo del turismo a escalas internacional, nacional y regional.....	15
Panorama Internacional.....	17
Panorama Nacional.....	21
Panorama Regional.....	26
Capítulo 2. Marco teórico y conceptual.....	31
La resiliencia en la óptica de las ciencias sociales.....	31
La resiliencia en la perspectiva de las ciencias ambientales.....	32
La resiliencia y la economía de las regiones.....	32
Territorios resilientes.....	33
Territorios resilientes y resiliencia comunitaria.....	34
Capacidades sociales que caracterizan la resiliencia.....	35

Capítulo 3. Diseño metodológico.....	39
Capítulo 4. Perspectiva de la resiliencia comunitaria frente a la crisis del turismo ocasionada por la pandemia y alternativas a la crisis.....	45
1. Percepción de los agentes turísticos sobre la situación de crisis y elementos de la resiliencia. Caso departamento de Boyacá, Colombia .....	47
Capítulo 5. La innovación como estrategia para la reactivación del turismo en el contexto de la pandemia .....	69
Conclusiones.....	81
Bibliografía.....	85
Anexos .....	90
Sobre los autores .....	93

# Prólogo

*Ángel David Flores Domínguez<sup>1</sup>*

La actividad turística a nivel mundial, ha mostrado una incesante capacidad de crecimiento y a su vez, de recuperación ante los continuos altibajos que la acompañan. Una evidencia de ello, se da a inicios del siglo XXI, en el que se presentaron diversos eventos que restringieron temporalmente los desplazamientos globales y locales, dentro de los que se pueden mencionar, los atentados en Nueva York - Washington (2001) y Madrid (2004), la epidemia de SARS (2003), el Tsunami del Océano Índico (2004) o la pandemia por el virus H1N1 y la crisis económica en Estados Unidos (2009). Pese a esto, el turismo siempre ha encontrado maneras de abrirse camino y continuar su tendencia creciente, tal como se muestra en los respectivos indicadores que reporta el barómetro turístico de la Organización Mundial del Turismo.

Sin embargo, la magnitud de la COVID-2019, sus afectaciones sociales y económicas, han ocasionado una lenta recuperación turística global. Si bien, se espera que los indicadores macroeconómicos sobre movilidad internacional, emulen y rebasen los registros prepandemia, el tiempo y recursos monetarios que implica dicho momento, está condicionando a las realidades que se viven en varias regiones, afectando principalmente lugares poco visibles para las inversiones de capital público y privado, en las que el turismo se gestiona localmente, con base en las capacidades de los actores comunitarios.

---

<sup>1</sup> *Profesor-Investigador de El Colegio de Tlaxcala, A.C. México. Doctor en Geografía por la Universidad Nacional Autónoma de México.*

Las anteriores reflexiones y varias más, constituyen la razón de ser del libro que presentan los autores, el cual da cuenta de la culminación de la investigación referente a las afectaciones ocasionadas por la pandemia por COVID-2019, en el turismo colombiano y específicamente en el departamento de Boyacá, al tiempo que profundizan en la construcción de alternativas comunitarias para hacerle frente. En su obra, los profesores Tannia Álvarez Meneses y Jorge Enrique Gamba Niño, de la Escuela de Administración Turística y Hotelera, perteneciente a la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Facultad Seccional Duitama, y Clara Judith Botía Flechas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se proponen responder algunos interrogantes como ¿cuáles fueron los impactos negativos de mayor incidencia en la actividad turística en tiempos de pandemia? y ¿cuáles fueron las acciones y propuestas que se llevaron a cabo en su proceso de reactivación económica? e invitan a sus lectoras y lectores, a indagar en las páginas, las respuestas a tales cuestionamientos.

De esta manera, son destacables los diversos aportes del libro, tanto por los nuevos conocimientos generados por la problemática analizada, como por la forma de estructurar el proceso investigativo, que puede resultar de especial interés a un público diverso. Por un lado, los investigadores jóvenes o en formación, encontrarán en la obra una guía precisa sobre el cómo abordar la investigación de un fenómeno, que debe soportarse en fundamentos teóricos conceptuales que les permitan derivar categorías analíticas, para su contraste empírico, a partir de un planteamiento metodológico que considere técnicas y herramientas específicas, proceso que se muestra con mucha claridad a lo largo de las páginas del manuscrito.

Respecto a los interesados en los conocimientos generados en el objeto de estudio, los académicos se sitúan entre dos problemas centrales; por un lado, el turismo como sistema dinamizador de las economías nacionales, regionales y locales, pero que, igualmente, generan presión sobre la naturaleza, ocasiona tensiones sociales y trastoca cotidianidades regionales. El segundo, se refiere al cómo las comunidades se valen de sus medios y capacidades para gestionar conflictos y sobreponerse a crisis, las cuales como hemos visto, afectan de manera recurrente al turismo y a quienes fincan en él, sus modos de vida.

No obstante, un elemento adicional subrayado en este libro, es el hecho de que cada territorio responde de manera diferenciada en función de



sus posibilidades y limitaciones. Así las cosas, el concepto de resiliencia comunitaria y las categorías de análisis derivadas, constituyen el soporte conceptual del estudio, el cual, de acuerdo a las autoras y autor de la obra, es cada vez más común para su aplicación en el contexto latinoamericano.

Por tanto, un aporte más de este trabajo, queda de manifiesto a partir de que, el problema de investigación, centrado en la crisis de la actividad turística por la COVID-19 en el contexto local – nacional colombiano, ha afectado a otras tantas comunidades de la geografía latinoamericana y más allá. Así, los interesados en el análisis de esta problemática encontrarán en el libro, una orientación teórico-metodológica para abordar el estudio de la resiliencia comunitaria en sus respectivas latitudes, así como tener un punto de contraste para seguir construyendo el concepto, que eventualmente permita a académicos, grupos sociales, comunidades y tomadores de decisiones, aproximarnos a una gestión del turismo sustentada en fortalecer vínculos sociales y demás elementos relevantes para afrontar las crisis.

Finalmente, deseo que este libro llegue a un amplio público, porque estoy seguro de que su lectura provocará muchas reflexiones, críticas, debates, construcción de ideas, el gusto por los estudios turísticos y otras motivaciones para incidir en su gestión, con un enfoque más humano, social y territorial, tal como le ocurrió a quien escribe estas líneas.



# Introducción

En el contexto de la pandemia COVID-19 y la innegable crisis económica que ha dejado en la actividad turística mundial, se hace presente un fenómeno latente en las comunidades locales frente a las adversidades provocadas, sea por desastres naturales, conflictos sociales o para este caso, en particular, por razones de salud pública en los destinos turísticos, y es, el concepto de *resiliencia comunitaria*, que ha permitido analizar los diferentes recursos, medios y estrategias que los colectivos, familias o grupos culturales utilizan para enfrentarse y sobreponerse a amenazas sociopolíticas o ecológicas (Folke, 2006). Asimismo, se reconoce cómo la resiliencia desde estos colectivos se logra a través de las interrelaciones e interacciones de características comunitarias, en las que las acciones son compartidas y organizadas para la reconstrucción, y más que actividades individuales, se aborda a la entidad social (López y Limón, 2017).

Es así como la investigación que da origen a este manuscrito se sustenta bajo el concepto de *resiliencia comunitaria* y se enfoca hacia el logro de un objetivo fundamentado en establecer la capacidad de resiliencia de las comunidades en tiempos de pandemia, especialmente, para la reactivación del turismo en el departamento de Boyacá, Colombia; proporcionando respuesta a las siguientes preguntas de investigación: ¿cuáles fueron los impactos negativos de mayor incidencia en la actividad turística en tiempos de pandemia? y ¿cuáles fueron las acciones y propuestas que se llevaron a cabo en su proceso de reactivación económica? Con un enfoque metodológico, soportado sobre la base de los pilares de la resiliencia que plantea Uriarte (2013), y que, sirvieron para identificar las categorías de análisis que orientaron los métodos de investigación y el diseño de los instrumentos dirigidos a gestores públicos y prestadores de servicios turísticos del departamento de Boyacá y a escala nacional.

Estos pilares comprenden en primer lugar, la cohesión social, desde la cual se indagó en la participación de los residentes en la reactivación de las actividades turísticas, la configuración de redes de cooperación público – privadas, el proceso de adaptación de la gestión empresarial, las acciones solidarias adelantadas por los actores del turismo y la contribución de las instituciones educativas y de los gobiernos municipales y del departamento. Seguidamente, la identidad cultural en el territorio y el deseo de transmitir a los visitantes y turistas, las acciones innovadoras encaminadas a incorporar la identidad cultural a las prácticas turísticas. La autoestima colectiva, en cuanto al proceso de aunar elementos del patrimonio natural y cultural a estas prácticas turísticas, el reconocimiento del orgullo que se tiene por su terruño, por las riquezas y los escenarios paisajísticos que ofrece a visitantes y turistas. La honestidad gubernamental, en su percepción relacionada con la efectividad, la pertinencia de las acciones adelantadas por los gobiernos locales y cómo han enfrentado la crisis; así como su transparencia y las propuestas hechas para la reactivación económica del turismo. El humor social, vinculado con el aprendizaje dejado por la pandemia y las anécdotas por compartir; la percepción que tiene cada actor sobre la crisis, lo positivo, lo negativo, las alternativas para salir adelante entre todos, lo curioso y porque no, lo jocoso de la crisis.

Finalmente, el empoderamiento comunitario frente a los principales impactos negativos dejados por el paso de la pandemia en el campo del turismo, que han afectado de manera directa la gestión empresarial y pública, comprensión de la situación de crisis, comprensión crítica del rol de los actores -sociales, económicos y gubernamentales con la gestión del turismo en la pandemia.

Una aproximación a los resultados obtenidos, da cuenta de acciones encaminadas a la implementación de los protocolos de bioseguridad a nivel empresarial y en potencializar los destinos bajo la tipología del *turismo naturaleza*. Se suma, la percepción existente por parte de los prestadores de servicios turísticos, de forma especial, en la lentitud para la reactivación del turismo en los municipios y limitaciones de reapertura y atención al público en los atractivos turísticos. De manera significativa, se pudo evidenciar el trabajo mancomunado de estos prestadores a escala intrarregional, el desarrollo de iniciativas de alianzas interregionales entre los gobiernos departamentales y programas de capacitación orientados hacia la gestión y planificación del nuevo turismo.

El presente libro, se estructura en cinco capítulos: el primero, revela el contexto del turismo en el siglo XXI a partir de indicadores de desarrollo y crecimiento, en su mayor parte, emitidos por la Organización Mundial del Turismo - OMT. El segundo capítulo, corresponde al marco teórico y conceptual, que dio soporte al desarrollo del proyecto, que mantuvo como eje central la resiliencia comunitaria, en el escenario de la pandemia COVID-2019. El tercer capítulo, presenta la metodología de investigación, que orientó el análisis documental, recopilación de información a partir de fuentes primarias y el trabajo de campo. El cuarto capítulo, presenta parte de los resultados del proyecto que se relaciona con las variables de la resiliencia comunitaria aplicadas al caso del departamento de Boyacá (Colombia). El quinto capítulo contiene las percepciones sobre la innovación, referentes a las necesidades en capacitación, asesoría técnica y consultoría de las autoridades turísticas de Colombia, durante la pandemia y sus efectos en el desarrollo del turismo. Por último, se encuentran las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

