

Categoría: Congreso Científico de la Fundación Salud, Ciencia y Tecnología 2022

ORIGINAL

Characterization of the economic effects generated by COVID-19 to the providers of the special transport service (Tourism) of Caquetá

Caracterización de las afectaciones económicas generadas por el COVID-19 a los prestadores del servicio de transporte especial (Turismo) del Caquetá 2020- 2021

Luis Alfredo Rincón González¹  , John Fredy Quiroz Valderrama¹  , Carlos Alberto Gómez-Cano¹  

¹Universidad de la Amazonia. Florencia, Caquetá.

Citar como: Rincón González LA, Quiroz Valderrama JF, Gómez-Cano CA. Caracterización de las afectaciones económicas generadas por el COVID-19 a los prestadores del servicio de transporte especial (Turismo) del Caquetá 2020- 2021. Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias 2022; 1:39. <https://doi.org/10.56294/sctconf202239>

Recibido: 27-05-2022

Revisado: 22-07-2022

Aceptado: 20-09-2022

Publicado: 21-09-2022

ABSTRACT

Objective: this work was based on the Characterization of the economic damages generated by COVID-19 to the providers of the special transport service (Tourism) of Caquetá 2020-2021, in addition, the internal control system and its importance in this was analyzed context.

Method: Quantitative research techniques were implemented, since they allow data analysis, such as statistics and financial statements in the four (4) special transportation agencies in Caquetá: Sanviestur and Constracaguan (San Vicente del Caguán), Amazonia (El Paujil) and Prointures S.A.S (Florence).

Results: The most affected agency was Amazonia, since it closed definitively. Sanviestur, Constracaguan and Prointures had large economic losses during the pandemic, but have managed to maintain themselves to this day.

Discussion: internal controls are an essential tool to ensure the achievement of the objectives and the continuous improvement of the entity, whose implementation results in results and in the realization of the decisions reflected in the organization's plans. Based on an integrated planning and management model, guidelines and good practices are provided to establish controls and actions, methods and risk management procedures that allow entities to evaluate and monitor the processes to verify their compliance, conformity and countermeasures, as This statement is corroborated by the special transport agencies Sanviestur, Constracaguan and Prointures, since they managed to overcome all the difficulties that came along with the Covid-19

Conclusions: According to the economic income of the agencies in previous years, there was a change drastic in the season of the Covid-19 pandemic; its impact was significant, since the restrictions on mobility and its economic level directly caused a considerable drop in the demand for services.

Keywords: Coronavirus; Economy; Mobility; Pandemic.

RESUMEN

Objetivo: Caracterización de las afectaciones económicas generadas por el COVID-19 a los prestadores del servicio de transporte especial (Turismo) del Caquetá 2020- 2021, además, se analizó el sistema de control interno y su importancia en este contexto.

Método: se implementó las técnicas de investigación cuantitativa, ya que permiten un análisis de datos, tales como estadísticos y estados financieros en las cuatro (4) agencias de transporte especial en el Caquetá: Sanviestur y Constracaguan (San Vicente del Caguán), Amazonia (El Paujil) y Prointures S.A.S (Florencia).

Resultados: la agencia más afectada fue la Amazonia ya que cerró definitivamente. Sanviestur, Constracaguan y Prointures tuvieron grandes pérdidas económicas durante la pandemia, pero lograron mantenerse hasta hoy en día.

Discusión: los controles internos son una herramienta indispensable para asegurar el logro de los objetivos y la mejora continua de la entidad, cuya implementación redundó en resultados y en la concreción de las decisiones reflejadas en los planes de la organización. A partir de un modelo integrado de planificación y gestión, se brindan lineamientos y buenas prácticas para establecer controles y acciones, métodos y procedimientos de gestión de riesgos que permitan a las entidades evaluar y monitorear los procesos para verificar su cumplimiento, conformidad y contramedidas, tal afirmación se ve corroborada en la agencias de transporte especial Sanviestur, Constracaguan y Prointures ya que estas lograron sobrellevar todas las dificultades que llegaron junto con el Covid-19.

Conclusiones: de acuerdo a los ingresos económicos de las agencias en los años anteriores, se presentó un cambio drástico en la temporada de la pandemia del Covid-19; su impacto fue significativo, ya que las restricciones a la movilidad y su nivel económico provocaron directamente una caída considerable de la demanda de servicios.

Palabras clave: Coronavirus; Economía; Movilidad; Pandemia.

INTRODUCCIÓN

Según Kaufman & Leigh (2020), el covid-19 ha impactado a la gran mayoría de la población mundial, especialmente en términos de economía y salud, pues llegó de repente y provocó desequilibrios sociales (p. 1). La llegada de la pandemia ha obligado a los gobiernos a introducir diversas restricciones para combatir la propagación del covid-19, pero la economía en el mundo se ha resentido ya que las personas han reducido de manera drástica el consumo de productos y servicios en ciertos sectores, miles de personas han perdido su trabajo, muchos empleadores han tenido grandes pérdidas económicas porque no hay flujo de fondos, pero tienen que pagar sus responsabilidades, más poco apoyo gubernamental (Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL, 2020, p. 4).

Según Gualdrón-Balaguer (2021), el gremio del transporte fue uno de los más afectados ya que el cierre de fronteras, ciudades y comercio dejó a este sector totalmente quieto, sin posibilidad de sostenerse en la era del COVID-19. Como afirma en la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2020) las limitaciones en la movilidad y las acciones tomadas contra el virus han ocasionado un sin número de impactos sobre las actividades económicas y laborales en todo el mundo (p. 12); según Cabello & Pulido (2020), un gran impacto negativo en la economía, fue la incapacidad casi total para viajar de todo tipo de viajeros internacionales, lo que afecta en particular a la industria turística mundial (p. 22)

De acuerdo con García et. al (2020) el transporte especial (turismo) tuvo gran afectación ya que por varios meses no generaron ningún tipo de ingresos en este escenario (p. 323). Según KMPG (2020) las empresas de transporte que tuvieron una pequeña ventaja fueron aquellas con un buen esquema de

control interno de la empresa ya que este, ayuda a minimizar los riesgos, protege y cuida los activos, los intereses de las empresas, además se logra evaluar la eficiencia de la empresa a nivel organizacional y al mismo tiempo, aquellas empresas que contaban con la liquidez suficiente para sobrevivir a reducir drásticamente el número de sus proveedores de transporte.

Como afirma Arbieto (2020) la problemática sanitaria originada por el COVID-19, ha dejado miles de compañías en una difícil posición económica y en muchos casos sin posibilidad de respuesta frente a esta pandemia. Muchas entidades tuvieron que reinventarse tanto a nivel operativo, riesgo, financiero y calidad, con el fin de que todas las empresas lograran retomar la economía sin dejar a un lado la crisis sanitaria aun presente (Aguirre & Armenta, 2012).

De acuerdo con lo anterior el objeto de este trabajo es la Caracterización de las afectaciones económicas generadas por el COVID-19 a los prestadores del servicio de transporte especial (Turismo) del Caquetá 2020- 202, se debe de tener en cuenta que el transporte especial es aquello que prestan el servicio de manera privada y bajo la responsabilidad de una empresa legítima; además, se analizará el sistema de control interno y su importancia en este contexto.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Afectación en la economía por el Covid-19

La humanidad y los entes gubernamentales no se encontraban preparados para las diversas consecuencias que trajo el Covid-19 (Naciones Unidas, 2020, p. 29), ya que este se desarrolló en un lapso corto; ocasionando un desequilibrio social, económico y hospitalario a nivel mundial (Zúñiga *et. al*, 2020, p. 6). Según la CEPAL (2020a), globalmente se está viviendo una crisis económica, arraigada y marcada por el COVID-19; este virus generó el cierre de la económica mundial, ya que para evitar su rápida propagación se tuvieron que suspender diversas las actividades, lo que ocasionó un gran desequilibrio en la economía mundial debido a que la mayoría de los procesos económicos requieren de una interacción y un intercambio social (p. 36)

Como afirma Saliba (2020) la problemática global actual por el coronavirus es un asunto a largo plazo, tal vez podría durar meses o años, antes de regresar a la total normalidad. Independientemente del tiempo que duró la crisis económica, la dinámica de los mercados de consumo y productividad ha sufrido diversas modificaciones. Desde la perspectiva de Ríos (2020), es bien sabido que la Tierra no será la misma después del coronavirus, pues ha provocado cambios e impactos dramáticos, tanto en términos de salud y economía, como de políticas públicas sin precedentes; implementado, diseñado a escala internacional aminorar el impacto del Covid-19 (p.3)

Como lo expresa Ríos (2020), las industrias más afectadas a nivel mundial son la industria automotriz, de servicios comerciales y profesionales, hotelería y juegos, entretenimiento, comercio minorista y energía (p. 9). En cambio, hay algunas industrias a las que les fue relativamente bien: gas natural, electricidad, banca, seguros, almacenamiento y embalaje, servicios en línea y salud. La llegada de la pandemia afectó a toda la economía, aunque impacto a unos sectores más que a otros, sin embargo, todos han intentado sobre llevar estos problemas y se han adaptado tanto a los cambios como a los protocolos de sanidad que exige este virus para algún día volver a la normalidad.

Impacto económico en el transporte público

Según Roa (2020) el coronavirus ha afectado drásticamente el transporte de personas por todo el mundo, ya que ocasionó el cierre de todas las fronteras para evitar su propagación; también limitó el transporte por mar, aire y tierra. Para el transporte terrestre, el impacto es muy relevante, ya que se encuentra en ciudades donde se concentra más del 80 % de la población, y una gran cantidad de habitantes están atados al sistema de transporte público (p. 3)

Portafolio (2021) expresa que el transporte público ha sido uno de los sectores más golpeados por la pandemia, debido a que generó la inactividad del servicio público por unos meses posteriormente se

retomaron con controles de aforo, pero con poco flujo de pasajeros, todo esto ocasiono más de 35 000 millones en pérdidas para este gremio por el COVID-19. En la tabla 1 se muestra las pérdidas económicas y laborales del transporte especial por la pandemia.

Tabla 1. Impacto de la pandemia en el sector transporte		
Intermunicipal	Transporte Escolar	Transporte Turístico
42 000 buses pararon su operación. 5 500 millones de pérdidas diarias por la cuarentena.	Más de 28 000 unidades quedaron sin empleo desde que se cerraron los colegios.	Más de 42 000 vehículos turísticos quedaron frenados.
Nota: Modificado de Bohórquez (2020).		

Impacto económico en el transporte especial

Como lo menciona Leal (2020), las pérdidas extraordinarias del transporte público de Colombia están cerca de 2,5 billones debido al cierre general de servicios debido al virus COVID-19. Según la Asociación Nacional de Transportes Especiales y Turismo (Asonaltet) (2020), aproximadamente 113 000 vehículos de transporte escolar, turístico y empresarial se encuentran fuera de servicio. Sin embargo, Asonaltet y otras 183 empresas de transporte que por medio de varias peticiones piden al gobierno la ampliación de la vida útil de sus vehículos, que dentro del alcance de las pérdidas que obtuvieron en ese año, por lo tanto, requieren que las empresas sean dueñas de un porcentaje determinado de sus flotas, no soliciten requisitos como la certificación de calidad, y que puedan expandir automáticamente las tarjetas de funcionamiento. Se espera que Asonaltet apoye el regreso a la normalidad en toda la alianza naviera.

De acuerdo al gerente Lida Chacón de Lidertur y vocero de Asonaltet (2020, según describe Leal), indica que la pérdida del sector transporte fue cercana a los 2,5 billones de pesos por la paralización que presentó Colombia a raíz de las consecuencias de Covid-19 (p.1)

Afectación en el Turismo por el Covid-19

Como lo plantea la Organización Mundial de Turismo -OMT, (2020); el turismo abarca las actividades de transporte de personas de un lugar a otro distinto al de su residencia, durante un corto periodo de tiempo, y por propósito principal a disfrutar o conocer (UNWTO, 2020, p. 1).

Como señalaron Corzo (2021) y Weller (2020), a partir de los informes iniciales de casos de COVID-19 presentados en China, la mayoría de los países han comenzado a tomar medidas para reducir su dispersión a otros países, incluida la limitación de personas a través de los límites aéreas, terrestres. y marítimo, ya que el tráfico de pasajeros agudiza la propagación del virus, por lo que es normal que los organismos gubernamentales lo utilicen como forma de control de contagios (p.13).

En Colombia, como lo afirma Camacho & Vanegas (2021) hasta el 15 de marzo, se han implementado ciertas medidas en base a la emergencia sanitaria para controlar y prevenir el ingreso de personal contagiado de Covid-19 a los aeropuertos internacionales del país, además, casi todas las restricciones impuestas ante la pandemia redujeron la llegada de turistas internacionales en un 98 % en mayo con respecto a 2019, una pérdida equivalente a 2 011 millones de pesos, aproximadamente al 1,5 % del PIB de Colombia en 2020. (p. 2)

El sistema de control interno y el Covid-19

Según Castrillo (2020), los problemas globales creados por la llegada del COVID 19 han puesto en una posición precaria a empresas de todo tipo, muchas de las cuales no están preparadas para enfrentar la crisis mundial, obligando a las empresas a reinventarse a nivel operativo y de negocio, y dentro del mismo proceso global de gestión de riesgos, información financiera y calidad (P. 3)

Tal como lo describe KPMG (2020), la pandemia del coronavirus ha impactado toda la economía mundial y ha obligado a las entidades a identificar nuevos riesgos en sus empresas, desarrollar planes de

respuesta, implementar nuevos controles o aumentar los existentes, y monitorear internamente la información financiera Sistemas de Control (SCIIF); todo mientras los funcionarios trabajan de forma virtual o desde casa, por lo que se requieren nuevos cambios para abordar los riesgos que están ocurriendo a un ritmo sin precedentes, generando presión sobre las empresas se lograra mantener un sistema efectivo (p. 5). De acuerdo con Tejedor (2020), para llevar a cabo una buena actividad empresarial, los sistemas y procesos de control interno deben validarse y actualizarse de acuerdo con las necesidades del modelo de negocios de la empresa (p.1)

Medidas empleadas y Normatividad vigente

Como menciona Acosta (2020), se adoptaron diversas medidas para lograr mitigar y controlar la problemática sanitaria ocasionada por el Covid-19 en el país. Desde antes de que el virus llegara al país se realizaban recomendaciones de higiene de manos, uso adecuado del tapabocas en lugares con aglomeraciones, limpieza frecuente de las superficies y objetos; ventilación de vivienda, lugares de trabajo y transporte (p. 12). En la tabla 2 se menciona varias normativas tomadas en tiempo pandemia con el fin de sobrellevar este virus.

Tabla 2. Normatividad vigente implementada por la pandemia del COVID-19	
Ministerio de salud y protección social Resolución 1443 de 2020	Protocolos de bioseguridad para gestionar y controlar el riesgo de coronavirus COVID-19 en las actividades de los operadores turísticos.
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Decreto 397 de 2020	Los contribuyentes que realicen aportes cuasifiscales para la promoción turística tendrán un plazo para presentar y pagar las liquidaciones privadas correspondientes al primer trimestre de 2020.
Decreto 401 de 2020, expedido por el Ministerio de Hacienda	El impuesto sobre las ventas - IVA - comprendido en este artículo es responsabilidad de las empresas comerciales de transporte aéreo de pasajeros, los hoteles que presten servicios hoteleros y los contribuyentes cuya actividad económica principal sea la 9006 "Actividades Teatrales"
Circular Externa 012 del 12 de marzo de 2020, Resolución 137	Orientación para la contención de infecciones respiratorias agudas causadas por el nuevo coronavirus, COVID-19, en entornos hoteleros. En el ámbito del sistema PNN, cierre temporal y prohibición de ingreso de turistas y prestadores de servicios turísticos, así como el desarrollo de actividades ecoturísticas.
Circular 011 del Ministerio de Salud y el de Comercio Industria y Turismo Decreto 434 del 19 de marzo de 2020	Acogen celebraciones culturales que reúnen a cientos de personas para conocer las tradiciones de cada población. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo fija las condiciones para la renovación del registro mercantil, RUNEOL
Nota: Normatividad vigente. Tomado de Asociación Colombiana de agencias de viajes y turismo ANATO (2021).	

Como lo plantea Ruiz (2020), estas normas decretadas por el gobierno son obligatorias y están diseñadas para proteger a la población, a través de los cuales se permitirá el reinicio de los sectores, y estos decretos o circulares dependen de cada uno, detallando lo que se debe hacer en diferentes escenarios y preparándose de acuerdo a las necesidades específicas.

MÉTODO

Diseño

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, ya que permitió calcular características, atributos, factores o comportamientos individuales para apoyar o refutar hipótesis (Vásquez, 2016, p. 3); en donde se aplicó el tipo de investigación descriptiva, ya que define, clasifica, categoriza o caracteriza el objeto de investigación. Los principales métodos de investigación descriptiva son la observación, la encuesta, entrevista y el estudio de caso único. (Ander-Egg, 1995, p. 19).

Actividades para la recolección de datos

- Se revisaron los estados financieros y contabilidad en general que nos permita conocer las pérdidas en pesos.
- Se realizaron entrevistas a los diferentes representantes de las empresas de transporte.

Participantes

Para la caracterización de las afectaciones económicas en el área de transporte especial - turismo, el estudio fue ejecutado con las 4 agencias de transporte especial (Turismo) Prointures S.A.S., Sanviestur, Constracaguan y Amazonia. Estas empresas se encuentran en 3 municipios del departamento del Caquetá el cual está situado en el noroeste de la región de la Amazonia; localizado entre los 00°42'17" de latitud sur y 02°04'13" de latitud norte y los 74°18'39" y 79°19'35" de longitud oeste. Cuenta con una superficie de 88 965 km² lo que representa el 7,79 % del territorio nacional. Limita por el Norte con los departamentos del Huila y Meta, por el Este con los departamentos del Guaviare y Vaupés, por el Sur con el río Caquetá que lo separa de los departamentos del Amazonas y Putumayo, y por el Oeste con los departamentos del Cauca y Huila. En la Tabla 3 se muestra a las cuatro agencias de transporte constituidas en los diferentes municipios del departamento del Caquetá; cada agencia cuenta con un representante legal quien brindó la información para la realización de la investigación

Agencia de transporte especial	Ubicación	Representantes legales
Prointures S.A.S	Florencia - Caquetá	Fredy Quiroz
Sanviestur	San Vicente del Caguán - Caquetá	Elias Antonio Guevara
Constracaguan	San Vicente del Caguán - Caquetá	Gerardo Cortázar Cruz
Amazonia	El Paujil - Caquetá	Gina Traslaviña

Nota: En esta tabla se identifican las 4 agencias de transporte especial que están constituidas en el departamento del Caquetá.

Técnicas e Instrumentos

Técnicas

Las técnicas son los medios que utilizan los investigadores para recolectar y registrar la información necesaria para obtener resultados, tales como:

- Revisión de documentos: es una de las técnicas de investigación cuantitativa más usadas, ya que incluye una revisión de documentos existentes.
- Documentos Públicos: Son registros oficiales de la organización que se pretende investigar. Estos pueden ser: informes anuales, manuales de políticas, estados financieros, actividades estudiantiles, etc.
- Entrevistas: Se realizaron entrevistas a los gerentes o principales encargados de las agencias de transporte especial.

Instrumentos

Para llevar a cabo la recolección de los datos se tuvieron en cuenta las técnicas planteadas y así mismo se procedió a tomar la información.

- Revisión de documentos: principalmente se analizaron los estados financieros e información sobre las contrataciones laborales de cada agencia de viaje y se procedió a realizar unas tablas de contingencia donde se organizaron los datos importantes para la investigación.
- Entrevista: Para llevar a cabo esta técnica se plantearon 2 preguntas específicas a los representantes legales de cada agencia, sobre las afectaciones económicas generadas por el COVID-19 a los prestadores del servicio de transporte especial (Turismo) del Caquetá 2020- 2021:
 - ¿Usted como representante de la empresa de transporte de un análisis general sobre las dificultades que le genero el Covid- 19?
 - ¿Recibieron alguna ayuda Estatal preservación empleo?

RESULTADOS

Caracterización de las afectaciones económicas generadas por el COVID-19

Tabla 4. Ingresos económicos de las agencias de transporte especial en el Caquetá 2019- 2021

Agencias	Año		
	2019	2020	2021
Sanviestur	180 000 000	60 000 000	160 000 000
Constracaguan	450 000 000	120 000 000	390 000 000
Amazonia	120 000 000	20 000 000	0
Prointures	3 500 000 000	1 200 000 000	5 980 0000

Nota: La tabla representa los ingresos económicos de las agencias, resaltando las afectaciones económicas que sufrieron estas durante la pandemia.

Como podemos ver en la figura 1, los ingresos económicos de las agencias en el año 2020 fueron realmente bajos en comparación con los obtenidos en el año 2019. La agencia más afectada fue la Amazonia ya que en el año 2020 tan solo tuvieron un ingreso del 17 % comparado con los ingresos del año 2019, fue tan grande la crisis económica que la Agencia Amazonia para el año 2021 ceso las actividades y cerró definitivamente. Las agencias Sanviestur y Constracaguan tuvieron un impacto negativo económico 3 a 1 en comparación con el año 2019, aunque las pérdidas fueron significativas, estas empresas lograron mantenerse durante la pandemia y reestablecerse definitivamente en el año 2022. Por último, la agencia Prointures también se vio afectada 3 a 1 durante la pandemia, pero esta empresa a diferencia de Sanviestur y Constracaguan aún no se ha logrado recuperar totalmente ya que para el año 2021 tan solo alcanzo un 16 % de ingresos en base a los alcanzados en el año 2019.

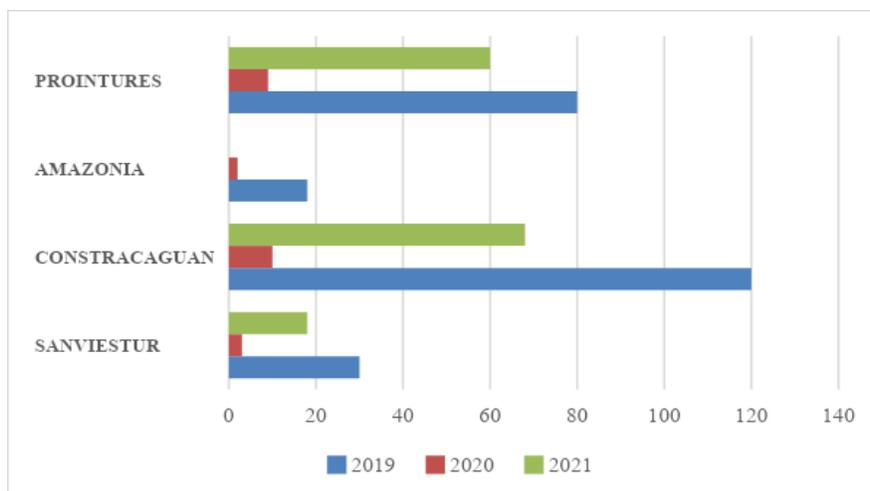


Figura 1. Personal laboral en las agencias 2019- 2020

Nota: variación del personal laboral en las agencias de transporte especial en el Caquetá, antes durante y después del Covid-19

Como se evidencia en la figura 2, el personal laboral en todas las agencias de transporte disminuyó a un 10 % durante la pandemia debido a parálisis total de las operaciones, y después del Covid-19 las agencias han ido vinculando personal de manera paulatinamente según el aumento de la demanda de este medio de transporte.

Tabla 5. Estrategias empleadas para la recuperación económica de las agencias de transporte	
Agencia de Transporte	Estrategia
Sanviestur	Incluyeron otras unidades de negocios tales como agencia de viajes y venta de seguros
Constracaguan	Al ser cooperativa hicieron uso de sus aportes sociales
Amazonia	Cerro en el Caquetá ante la crisis
Prointures	Diversifico sus portafolios he incluyo la modalidad de transporte de carga y paquetes

Debido a la crisis económica que vivieron las agencias durante el Covid-19, tuvieron que buscar alternativas económicas para poder sostenerse durante este tiempo por lo que la mayoría de empresas desarrollaron diversas estrategias para la recuperación de sus ingresos, tal como se presentan en la tabla 5. Las agencias Sanviestur, Constracaguan y Prointures lograron mantenerse como agencia debido a nuevas actividades incluidas tales como venta de seguros, aportes sociales, transporte de carga y paquetes estas funciones ayudaron que estas empresas no se quedaran congeladas durante la pandemia. La adaptación y la transformación jugaron un papel importante en las empresas para que estas lograran mantener su economía, en cambio, la agencia Amazonia no se pudo sostener durante la pandemia ya que no diversificó sus unidades de negocio.

Otro punto importante para estas empresas fueron las alternativas del gobierno Colombiano para la conservación de empleo las cuales ayudaron en gran medida a minimizar un poco todo el impacto que trajo el covid-19, por otra parte, están las ayudas estatales para la preservación del empleo por parte del gobierno, aunque no todos lograron acceder a este beneficio porque desafortunadamente algunas empresas no cumplían con algunos requisitos por lo tanto aquella no les fue posible acceder a esos beneficios, mientras que, los que sí se beneficiaron dijeron que fue un alivio, aunque ese apoyo solo alcanzaba para el pago de la seguridad social.

Como se logra evidenciar en la tabla 6, todas las agencias fueron afectadas de manera negativa en cuanto a la economía de la empresa (operativo, empleados, vehículos), la estabilidad, la proyección en su momento. Para lograr sobrellevar las pérdidas económicas y evitar el cierre de la empresa, estas agencias debieron diversificar su unidad de negocio, este fue en caso de las agencias Sanviestur la cual incursiono en el turismo y la agencia Prointures le apostó a explorar al transporte de paquetes, carga pesadas y encomiendas; en cambio las empresa Constracaguan no logro prestar el servicio durante toda la pandemia debido a que no les aguanto sino para un mes sostener la nómina y sostener algunos asociados que hacían parte del proceso, por lo que tuvo que cerrar y reactivaron el servicio en 2021. Por último, la agencia Amazonia empresa dedicada única y exclusivamente al servicio de transporte de pasajeros en camionetas que tampoco diversificó sus unidades de negocio, sino que, por el contrario, se estancó ya que no tenía una proyección futurista ni tampoco un ahorro, a lo que la conllevó a una complicación económica y un cierre de oficina Caquetá (Sede principal en Neiva - Huila).

Tabla 6. Entrevistas realizadas a los representantes legales de las agencias de transporte especial en el Caquetá

Agencias	Entrevistado	Lugar, Fecha y Hora	Análisis
Sanviestur	Elías Antonio Guevara	San Vicente del Caguán - 30 de noviembre de 2021- 4:30pm	Teniendo en cuenta la situación compleja que se vivió en el tema pandemia principalmente en su sector de San Vicente del Caguán; donde a mediados del 2019 dependían única y exclusivamente de la petrolera por lo que conllevó casi al cierre total de la compañía; sin embargo, lograron sostenerse gracias al presupuesto y ahorros que tenían. Adicionalmente, el número de empleados y número de ingresos disminuyeron significativamente. Debido a esta situación, los obligó a mirar otros horizontes; por lo que lograron experimentar el tema de la agencia de viajes interactuando así con el turismo.
Constracaguan	Gerardo Cortázar Cruz	San Vicente del Caguán - 29 de noviembre de 2021- 4:30pm	Durante todo ese tiempo pasaron desde a mediados de abril que inició el tema de pandemia hasta agosto, que se le dio una apertura regular, por lo cual tuvieron un cierre total de operaciones y una reducción del 100 %; sin embargo, no les aguanto sino para un mes sostener la nómina y sostener algunos asociados que hacían parte del proceso. Sumado a ello, se da el gran endeudamiento que se tiene por qué aún no se ha podido superar y llevando con ellos una crisis financiera bastante crítica hoy en día en la empresa. Este cierre total no se podían tomar decisiones sin que estuviera la mayoría de consenso en el Consejo de administración; Los cuales no lograron ponerse de acuerdo y no se pudo paralizar o estancar o congelar algunas de las deudas que se tenían previstas y por lo tanto siguieron corriendo
Prointures	John Fredy Quiroz	Florencia - 2 de diciembre de 2021 - 9 am	siendo la empresa líder del mercado a nivel Caquetá, con un amplio parque automotor, con una amplia capacidad de contratación a nivel departamental y nacional. En el cual, para el 2019 tenía una operación de casi el 70 % de todo el territorio en las necesidades de turismo escolar y empresarial; contaban para ese entonces con 80 empleados y se tenían unos ingresos significativos en temas económicos. Para el 2020 redujeron a 9 empleados y para el 2021 retomaron ya con 60 empleados. Por ser la empresa más consolidada con flota propia sus pérdidas fueron mucho más representativas ya que afectó los activos de la empresa, que son la mayoría de vehículos lo que esto generó un desgaste de las unidades y por ende la economía como tal debido a que presentaban un alto endeudamiento por la adquisición de flota y mejoramiento de los procesos administrativos y operativos de los cuales ya habían hecho unas inversiones que no se lograron retroceder.
Amazonia	Gina Traslaviña	Sede el Paujil - 6 de diciembre de 2021 - 3:40pm	Una empresa dedicada única y exclusivamente al servicio de transporte de pasajeros en camionetas que tampoco diversificó sus unidades de negocio, sino que, por el contrario, se estancó ya que no tenía una proyección futurista ni tampoco un ahorro; una base que le permitiera haberse sostenido en el mercado al tener ciertas operaciones en el departamento del Huila, pues se traslada toda su flota al departamento y, sin embargo, pues la crisis para 2021 continúa muy crítica en el departamento. Esto pues conlleva a una complicación económica y un cierre de oficina Caquetá., siendo así el despido de los dos empleados que quedaban para 2020 y pues prácticamente a desaparecer del mercado Caqueteño.

Ya para el 2021 tuvieron una reactivación significativa donde volvieron a retomar rutas, sin embargo, algunos vehículos al ser abandonados en parqueaderos sufrieron deterioros significativos. Finalmente se encuentran retomando la operatividad normal, sin embargo, con una crisis y un déficit muy grande que tal vez pasarán varios años para poder recuperarlos.

DISCUSIÓN

De acuerdo al impacto que generó la pandemia Covid -19 y que se vio afectado en este caso los prestadores del servicio de transporte especial, fue de manera negativa ya que presentó una parálisis total de toda la flota durante 4 meses, perjudicado así el deterioro físico de cada una de las unidades, así mismo, generando una crisis económica a nivel general. Según Parra & Gutiérrez (2021) debido a la pandemia del COVID-19, las empresas de transporte especial se han visto afectadas por el confinamiento de la movilidad de comerciantes, estudiantes y personas naturales. Por lo tanto, esto le ha presentado a la industria pérdida de costos multimillonarios. Sin perjuicio de la existencia de convenio y autorización para prestar servicios. Esto incluye la necesidad de utilizar productos digitales que proporcionen y gestionen el control de vehículos, empleados y usuarios (p. 64)

Debido a la afectación por la parálisis total del medio de transporte, las empresas tuvieron pérdidas tanto económicas como laborales ya que las pérdidas económicas fueron tan grandes que no podían sostener mucho personal por lo que llevo a reducir el personal a un 10 %. De acuerdo a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020) para Chile, el 37,5 % de las empresas redujeron su personal entre abril y mayo, y el 44 % de las empresas están en un estado financiero malo o crítico (p. 67). Los empleados del sector transporte tras la caída en la demanda de este servicio y que debido a la problemática en la que están viviendo por el recorte de personal, buscan solventar la ayuda estatal para la preservación empleo del cual desafortunadamente algunas empresas no cumplían con algunos requisitos por lo tanto aquella no les fue posible acceder a esos beneficios, mientras que otros si se beneficiaron, aunque este apoyo solo alcanzaba para el pago de la seguridad social. Así mismo, el gobierno con la necesidad de ayudar a la reactivación económica genero diferentes ayudas para el gremio de transporte, primando la vida y seguridad de las personas durante la pandemia (Departamento Nacional de Planeación, 2021; CONPES 2021, pp. 83-84). Finalmente, se debe enfatizar que el Ministerio de Transporte ha estado trabajando arduamente para desarrollar e implementar medidas que brinde asistencia y alternativas al sector del transporte en respuesta al impacto de la pandemia causada por el COVID-19 (Mintransporte, 2020). Estas empresas lograron buscar alternativas tales como: agencia de viajes y venta de seguros, diversificaron su portafolio e incluyeron la modalidad de transporte de carga y paquetes con el fin de minimizar la crisis económica. sin embargo, una de las empresas (Amazonia) quien en el año 2020 no logro afrontar la pandemia lo que genero el cierre total de la empresa en la sede Caquetá.

De acuerdo Morales & Moreno (2014) los controles internos son una herramienta indispensable para asegurar el logro de los objetivos y la mejora continua de la entidad, cuya implementación redunde en resultados y en la concreción de las decisiones reflejadas en los planes de la organización. A partir de un modelo integrado de planificación y gestión, se brindan lineamientos y buenas prácticas para establecer controles y acciones, métodos y procedimientos de gestión de riesgos que permitan a las entidades evaluar y monitorear los procesos para verificar su cumplimiento, conformidad y contramedidas, tal afirmación se ve corroborada en la agencias de transporte especial Sanviestur, Constracaguan y Prointures ya que estas lograron sobrellevar todas las dificultades que llegaron junto con el Covid-19, a diferencia de la empresa Amazonia que tuvo que cerrar su sede en el Caquetá, debido a que su modelo integrado de planificación y gestión no fue lo suficientemente fuerte para contrarrestar esta dificultad (p.193)

CONCLUSIONES

De acuerdo a los ingresos económicos de las agencias en los años anteriores, se presentó un cambio drástico en la temporada de la pandemia del Covid-19; su impacto fue significativo, ya que las restricciones a la movilidad y su nivel económico provocaron directamente una caída considerable de la demanda de servicios.

Las entidades de transporte al tener una buena implementación de control interno logran solventar cualquier dificultad, buscando así nuevas alternativas que conlleven a su reactivación económica. Sin embargo, una de ellas no fue posible su reactivación por lo tanto tuvo un cierre total.

Las empresas se fueron recuperando gradualmente, su reactivación trajo retos significativos en materia de recuperación y adaptación a las nuevas actividades incluidas; por ende, a medida que el país se recupere de esta situación, debe primar la salud y cumplir con los protocolos de seguridad para proteger a los viajeros, empresas de apoyo y trabajadores.

REFERENCIAS

1. Acosta, J. (2020, Diciembre 10). Covid-19 en Colombia, consecuencia de una pandemia en desarrollo. p. 6 <https://www.ins.gov.co/Direcciones/ONS/Informes/12COVID-19%20en%20Colombia,%20pandemia%20en%20desarrollo.pdf>
2. Aguirre, R. & Armeta, C. 2012. La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. Revista El Buzón de Pacioli, Año XII Número 76 Enero - Marzo 2012: 1-17. [Archivo PDF]. https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
3. Alvaréz NLD, Alvarado MFJ, Vides LYN, Rojas MG. Perception of the campaign “Tómame la vida y abona por ella” of the Latin Pale Craft Beer brand, among consumers between 25 and 37 years old, inhabitants of the city of Bogotá. Health Leadership and Quality of Life 2022;1:14-14. <https://doi.org/10.56294/hl202214>.
4. ANATO. (2021, Noviembre 20). Resumen normativo gobierno nacional covid-19. <https://anato.org/resumen-normativo-gobierno-nacional-covid-19/>
5. Ander-Egg, E. (1995). “Técnicas de Investigación Social” Lumen Argentina 1995. Edición, p.19. <https://epiprimero.files.wordpress.com/2012/01/ander-egg-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>
6. Auza-Santiváñez JC, Quispe-Cornejo AA, Dorado JPH, Pérez BD. La educación científica desde el enfoque de la innovación, ciencia y tecnología. Salud, Ciencia y Tecnología 2022;2:64-64. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202264>.
7. Aveiro-Róbaló TR. Distance learning and its relation to medical education in the present times. Seminars in Medical Writing and Education 2022;1:10-10. <https://doi.org/10.56294/mw202210>.
8. Barrios CJC, Hereñú MP, Francisco SM. Augmented reality for surgical skills training, update on the topic. Gamification and Augmented Reality 2023;1:8-8. <https://doi.org/10.56294/gr20238>.
9. Bohórquez, K. (2020, Marzo 30). El transporte de pasajeros pierde \$5.500 millones al día por la emergencia del Covid-19. <https://www.larepublica.co/economia/el-transporte-de-pasajeros-pierde-5500-millones-al-dia-por-la-emergencia-del-covid-19-2984753>

10. Cabello Beltrán, E. A., y Pulido Arbeláez, L. N. (2020). Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia. [Tesis Especialización, Universidad Católica de Colombia]. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Economía. Especialización en Administración Financiera. Repositorio Institucional Universidad Católica de Colombia - RIUCaC. 18-22 <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24709>

11. Caizaguano MAC, Carpio V del PC. Adherencia de la dieta mediterránea en una población urbana de la sierra ecuatoriana. *Salud, Ciencia y Tecnología* 2022;2:229-229. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2022229>.

12. Camacho, A. & Vanegas, O. (2021, Abril 15). La crisis del turismo por el COVID-19. *Economía*. Universidad Externado. <https://www.uexternado.edu.co/economia/la-tesis-del-turismo-por-el-covid-19/>

13. Cano CAG, Castillo VS. Unveiling the Thematic Landscape of Cultural Studies Through Bibliometric Analysis. *Community and Interculturality in Dialogue* 2022;2:34-34. <https://doi.org/10.56294/cid202234>.

14. Cano CAG. Ingreso, permanencia y estrategias para el fomento de los Semilleros de Investigación en una IES de Colombia. *Región Científica* 2022;1:20226-20226. <https://doi.org/10.58763/rc20226>.

15. Carrillo ELH. Aspectos clave en agroproyectos con enfoque comercial: Una aproximación desde las concepciones epistemológicas sobre el problema rural agrario en Colombia. *Región Científica* 2022;1:20224-20224. <https://doi.org/10.58763/rc20224>.

16. Castellanos SMS, Sandoval AL. Rediscovering the original recipe for the “empanada sampedrana”. *Community and Interculturality in Dialogue* 2022;2:32-32. <https://doi.org/10.56294/cid202232>.

17. Castillo EAO. Experiencias en torno al emprendimiento femenino. *Región Científica* 2022;1:20227-20227. <https://doi.org/10.58763/rc20225>.

18. Castillo JIR. Cultural competence in medical and health education: an approach to the topic. *Seminars in Medical Writing and Education* 2022;1:13-13. <https://doi.org/10.56294/mw202213>.

19. Castrillo, H. (2020). Importancia del control interno en tiempos de disrupción. Deloitte Guatemala, S.A. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/gt/Documents/audit/AUDIT%20NEWSLETTER%20oct.pdf>

20. CEPAL. (2020 a). 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). p. 108 <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46551-evaluacion-efectos-impactos-la-pandemia-covid-19-turismo-america-latina-caribe>

21. Chombo-Jaco JA, Mori-Salazar SE, Teves-Espinoza EA, Asca-Agama PG, Aguilar-Cruzado JL, Gonzales-Figueroa IK, et al. Empowering Peruvian Microenterprises in the face of Industry 4.0: A Forward Outlook and Strategic Pathways. *Data and Metadata* 2022;1:17-17. <https://doi.org/10.56294/dm202217>.

22. Cisnero-Piñeiro AL, Delgado MCF, Mendoza JAR. Tendencias de la producción científica en el área Industrial and Manufacturing Engineering en Scopus entre 2017 y 2021. *Data and Metadata* 2022;1:6-6. <https://doi.org/10.56294/dm20226>.

23. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). Informe especial: Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación p.1-84 https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf

24. Consejo nacional de política económica y social república de Colombia departamento nacional de planeación (CONPES). 2021. Política para la reactivación, la repotenciación y el crecimiento sostenible e incluyente: nuevo compromiso por el futuro de Colombia 80-86. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Economicos/4023.pdf>

25. Corzo, D. (2021). Análisis de tendencias de la tasa de ocupación en el sector turístico de Santander - Colombia durante la emergencia sanitaria de la pandemia covid-19 en el periodo marzo a junio 2020. *Iberoamérica Social*, 4, 8-20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7810675>

26. Departamento Nacional de Planeación (DPN). (2021). Mercado laboral en la crisis del COVID-19. Resumen de políticas según la iniciativa Respuestas Efectivas contra el COVID-19 (RECOVR). 1-7 https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Notas_politica_publica_EMPLEO_09_04_21_v4.pdf

27. Ferro YE, Trujillo DM, Llibre JJ. Prevalencia y asociaciones de riesgo del deterioro cognitivo leve en personas mayores de una comunidad. *Interdisciplinary Rehabilitation / Rehabilitacion Interdisciplinaria* 2022;2:12-12. <https://doi.org/10.56294/ri202212>.

28. Fuentes RMB, Alvares YF, Cruz MM, Carballea OL, Pérez MG. Efectividad de la ozonoterapia rectal en pacientes con Hipoacusia Neurosensorial. *Interdisciplinary Rehabilitation / Rehabilitacion Interdisciplinaria* 2022;2:14-14. <https://doi.org/10.56294/ri202214>.

29. Fuertes LDC, Barrero LPF, Tatis WJO, Castiblanco ZLH, Rojas MG. Analysis of the consume of fitness dairy products in Colombia. *Health Leadership and Quality of Life* 2022;1:15-15. <https://doi.org/10.56294/hl202215>.

30. García, R., Martínez, O., y Aceituno, P. (2020). Impacto del COVID en el PIB turístico. Análisis de la situación y propuestas de recuperación del turismo español. In *Turismo Pos-COVID-19. Reflexiones, Retos y Oportunidades* 1 ED.319-329 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506863>

31. Ginarte MJG, Landrove-Escalona EA, Moreno-Cubela FJ, Yano RT del. Visibilidad e impacto de la producción científica sobre enseñanza aprendizaje de los pares craneales publicada en Scopus. *Data and Metadata* 2022;1:4-4. <https://doi.org/10.56294/dm20224>.

32. González AJA, Rojas MG. Impact of the strengthening of PAISN on the reduction of child malnutrition in Alta Guajira. *Health Leadership and Quality of Life* 2022;1:16-16. <https://doi.org/10.56294/hl202216>.

33. González ME, Alfonso AP, Ramos OD, Horta YR, Carrera YR, Pita YL. Factores biopsicosociales de discapacidad en adultos mayores. *Interdisciplinary Rehabilitation / Rehabilitacion Interdisciplinaria* 2022;2:19-19. <https://doi.org/10.56294/ri202219>.

34. Gonzalez-Argote D, Gonzalez-Argote J, Machuca-Contreras F. Blockchain in the health sector: a systematic literature review of success cases. *Gamification and Augmented Reality* 2023;1:6-6. <https://doi.org/10.56294/gr20236>.

35. Gonzalez-Argote J. A Bibliometric Analysis of the Studies in Modeling and Simulation: Insights from Scopus. *Gamification and Augmented Reality* 2023;1:5-5. <https://doi.org/10.56294/gr20235>.

36. Gonzalez-Argote J. Effective communication and shared decision making: Theoretical approach from the doctor-patient relationship approach. *Seminars in Medical Writing and Education* 2022;1:12-12. <https://doi.org/10.56294/mw202212>.

37. Gualdron-Balaguera, J. (2021). Impacto y perspectivas futuras del sector turismo frente a la pandemia del covid-19, 16(2). 26-34 <https://www.udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/298>

38. Jiménez-Franco LE, Rosa CD de la, Guardado YA. Transforming Scientific Events with Information Management: The Case of the Virtual Health Convention Center. *Data and Metadata* 2022;1:15-15. <https://doi.org/10.56294/dm202215>.

39. Kaufman, M. & Leigh, D. (2020, Agosto 4). Los desequilibrios mundiales y la crisis de COVID-1. <https://blog-dialogoafondo.imf.org/?p=13908>

40. KPMG. (2020). KPMG analiza como los componentes del Marco COSO1 probablemente se vean impactados por el brote de COVID-19 y los aspectos a los que, tanto las entidades como los auditores, deberían prestar atención. <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ar/pdf/2020/impactos-en-la-aplicacion-del-marco-de-control-interno-en-las-entidades.pdf>

41. KPMG. (2020). Tema de actualidad: COVID-19, Impactos en la aplicación del Marco de Control Interno COSO en las entidades. <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ar/pdf/2020/impactos-en-la-aplicacion-del-marco-de-control-interno-en-las-entidades.pdf>

42. Leal, K. (2020, Julio 21). Sector del transporte especial reporta pérdidas por \$2,5 billones durante la pandemia. 1-8. <https://www.rcnradio.com/economia/sector-del-transporte-especial-reporta-perdidas-por-25-billones-durante-la-pandemia>

43. Lepez CO, Galbán PA, Canova-Barrios C, Machuca-Contreras F. Online and Social Media Presence (Facebook, Twitter, Instagram, and YouTube) of Civil Associations, Mutual Associations, and Foundations in Argentine Nursing. *Metaverse Basic and Applied Research* 2022;1:13-13. <https://doi.org/10.56294/mr202213>.

44. Lepez CO, Quisbert EJ, Gomez ME, Simeoni IA. Dimensions of psychosocial care in the teaching profession. *Community and Interculturality in Dialogue* 2022;2:35-35. <https://doi.org/10.56294/cid202235>.

45. Martínez MJS. Construir nuevos espacios sostenibles respetando la diversidad cultural desde el nivel local. *Región Científica* 2022;1:20222-20222. <https://doi.org/10.58763/rc20222>.

46. Mintransporte. (2020, Mayo 27). Continuamos construyendo soluciones de manera conjunta para el transporte terrestre: Mintransporte. <https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/8551/continuamos-construyendo-soluciones-de-manera-conjunta-para-el-transporte-terrestre-mintransporte/>

47. Miranda AIG, Campo MCV, Serra JLG, López YV, Falcón YP. Discapacidad y funcionabilidad de los adultos mayores. *Interdisciplinary Rehabilitation / Rehabilitacion Interdisciplinaria* 2022;2:11-11. <https://doi.org/10.56294/ri202211>.

48. Montano-Silva RM, Padín-Gámez Y, Abraham-Millán Y, Ruiz-Salazar R, Leyva-Samuel L, Crispín-Rodríguez D. Community intervention on oral cancer in high risk patients. *Community and Interculturality in Dialogue* 2022;2:37-37. <https://doi.org/10.56294/cid202237>.

49. Montesino DC, Reguera IP, Fernández OR, Relova MR, Valladares WC. Caracterización clínica y epidemiológicamente de la discapacidad en la población adulta mayor. *Interdisciplinary Rehabilitation / Rehabilitacion Interdisciplinaria* 2022;2:15-15. <https://doi.org/10.56294/ri202215>.

50. Morales, K. & Moreno, C. (2014). Diseño de un sistema de control interno para la empresa, Transportes línea buenaventura S.A. Universidad del Valle. p. 1-204 <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10691/CB-0521793.pdf?sequence=1>

51. Moreno MCC, Castro GLG. Strengthening Governance in Caquetá: The Role of Web-based Transparency Mechanisms for Public Information. *Metaverse Basic and Applied Research* 2022;1:16-16. <https://doi.org/10.56294/mr202216>.

52. Moreno ZV, Ravelo EN, Llanes LA, Castillo IES, Tamargo YC. Ansiedad, depresión y estrategias de afrontamiento en pacientes convalcientes de Covid-19. *Interdisciplinary Rehabilitation / Rehabilitacion Interdisciplinaria* 2022;2:10-10. <https://doi.org/10.56294/ri202210>.

53. Naciones Unidas. (2020, Julio). Informe: El impacto del COVID-19 en América Latina y el Caribe. 29 https://peru.un.org/sites/default/files/2020-07/SG%20Policy%20brief%20COVID%20LAC%20%28Spanish%29_10%20July_0.pdf

54. Olaya HDA, Atocha MRÁ, Claudio BAM. Empowerment and work performance of the personnel of a pharmaceutical company. *Health Leadership and Quality of Life* 2022;1:9-9. <https://doi.org/10.56294/hl20229>.

55. Oloriz MAG, Beltrán CR, Sánchez CMC. Trends in health telematics and telemedicine services. *Data and Metadata* 2022;1:16-16. <https://doi.org/10.56294/dm202216>.

56. Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2020, Julio 21). Observatorio de la OIT, 1a edición El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas. 12-13 [pphttps://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf)

57. Organización Mundial del Turismo - UNWTO. (2020, Julio 29). El impacto de la covid-19 en el turismo mundial queda patente en los datos de la OMT sobre el coste de la parálisis. 28 de Julio 2020. Madrid España. <https://www.unwto.org/es/news/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-mundial-queda-patente-en-los-datos-de-la-omt-sobre-el-coste-de-la-paralisis>

58. Parra, D. & Gutiérrez, L. (2021). Plan de negocio para gestionar procesos administrativos de empresas de transporte especial en Colombia.

59. Caso de estudio: Post-COVID-19. (Tesis de maestría). Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá D.C - Colombia. 1-97. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/28473/ParraCastiblancoDanielAugustoLuisEduardoGutierrezVelandia2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

60. Portafolio. (2021, Abril 20). Por pandemia, las terminales han perdido \$35.000 millones, Economía. <https://www.portafolio.co/economia/transporte-terminales-han-perdido-35-000-millones-por-pandemia-551142>

61. Ramos EEA, Veliz AXL, Ruiz GEZ, Claudio BAM. Quality of Health Services and User Satisfaction in a Health Center in North Lima, Lima - 2023. *Health Leadership and Quality of Life* 2022;1:12-12. <https://doi.org/10.56294/hl202212>.

62. Rendón JEJ, Rojas MG. Positioning of clothing brands in Colombia. *Community and Interculturality in Dialogue* 2022;2:33-33. <https://doi.org/10.56294/cid202233>.

63. Ríos, G. (2020, Mayo 19). El impacto económico de la crisis del coronavirus en América Latina: canales de transmisión, mitigantes y respuestas de políticas públicas. Real instituto Elcano. 3-10 http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano_es/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_es/zonas_es/ari73-2020-rios-impacto-economico-de-crisis-coronavirus-en-america-latina

64. Roa, N. (2020, Mazo 26). Efectos del COVID-19 en el transporte urbano en América Latina y el Caribe. <https://blogs.iadb.org/transporte/es/cuando-el-mundo-deja-de-moverse/>

65. Rodríguez FAR, Flores LG, Vitón-Castillo AA. Artificial intelligence and machine learning: present and future applications in health sciences. *Seminars in Medical Writing and Education* 2022;1:9-9. <https://doi.org/10.56294/mw20229>.

66. Rodríguez-Pérez JA. Strengthening the Implementation of the One Health Approach in the Americas: Interagency Collaboration, Comprehensive Policies, and Information Exchange. *Seminars in Medical Writing and Education* 2022;1:11-11. <https://doi.org/10.56294/mw202211>.

67. Romero-Carazas R. Prompt lawyer: a challenge in the face of the integration of artificial intelligence and law. *Gamification and Augmented Reality* 2023;1:7-7. <https://doi.org/10.56294/gr20237>.

68. Ruiz A del PG, Falla JAM, Diaz LYR, Ortiz NE, Rojas MG. Positioning of the brand SingleTrack bicycle workshop in the Quirinal neighborhood of Bogota: Strategies for the year 2023. *Health Leadership and Quality of Life* 2022;1:17-17. <https://doi.org/10.56294/hl202217>.

69. Ruiz, F. 2020. Minsalud reitera la importancia del seguimiento de protocolos de bioseguridad. Boletín de Prensa No 512 de 2020. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minsalud-reitera-la-importancia-del-seguimiento-de-protocolos-de-bioseguridad.aspx>

70. Saliba, P. (2020, Junio 11). ¿Cuándo terminará la pandemia de la COVID-19? <https://www.il3.ub.edu/blog/cuando-terminara-la-pandemia-del-covid-19/>

71. Silva-Sánchez CA. Psychometric properties of an instrument to assess the level of knowledge about artificial intelligence in university professors. *Metaverse Basic and Applied Research* 2022;1:14-14. <https://doi.org/10.56294/mr202214>.

72. Subbarayan S, Gunaseelan HG. Revisión sobre la agrupación de datos y documentos en función de varias medidas de distancia. *Salud, Ciencia y Tecnología* 2022;2:194-194. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2022194>.

73. Tejedor, R. (2020, Marzo 14). La auditoría interna, más importante que nunca ante el COVID-19. p.1 <https://www.tendencias.kpmg.es/2020/03/auditoria-interna-covid-19/>

74. Tique DH, Ordoñez JJP, Cano CAG. How do technology equipment companies implement new billing strategies? *Metaverse Basic and Applied Research* 2022;1:15-15. <https://doi.org/10.56294/mr202215>.

75. Valdés JL, Cuétara LH, Vergara CR, Zapata YM, Marrero OC. Estrategia educativa para la formación de promotores herbolarios. *Salud, Ciencia y Tecnología* 2022;2:86-86. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202286>.

76. Vanoy RJA. STEM Education as a Teaching Method for the Development of XXI Century Competencies. *Metaverse Basic and Applied Research* 2022;1:21-21. <https://doi.org/10.56294/mr202221>.

77. Vásquez, I. (2016). Tipos de estudio y métodos de investigación. p.1-10 <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-métodos-de-investigación.pdf>

78. Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. CEPAL - Naciones Unidas. 2-34 https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf

79. Zavala-Soledispa BE, Soledispa-Cañarte BJ, Soledispa-Cañarte PA, Tomalá GMS, López AC. La gestión educativa como impulsora de la investigación científica y tecnológica: Nuevos horizontes de innovación. *Salud, Ciencia y Tecnología* 2022;2:165-165. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2022165>.

80. Zúñiga, L. Restrepo, L., Osorio, R., Buendía, J & Muñoz, H. (2020). La Economía Global en tiempo de crisis del covid-19. *Revista Espacio* 41(42), Art. 33. 1-7 <https://www.revistaespacios.com/a20v41n42/a20v41n42p33.pdf>

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTO DE INTERESES

Ninguno.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Luis Alfredo Rincón González, John Fredy Quiroz Valderrama, Carlos Alberto Gómez-Cano.

Curación de datos: Luis Alfredo Rincón González, John Fredy Quiroz Valderrama, Carlos Alberto Gómez-Cano.

Análisis formal: Luis Alfredo Rincón González, John Fredy Quiroz Valderrama, Carlos Alberto Gómez-Cano.

Metodología: Luis Alfredo Rincón González, John Fredy Quiroz Valderrama, Carlos Alberto Gómez-Cano.

Supervisión: Luis Alfredo Rincón González, John Fredy Quiroz Valderrama, Carlos Alberto Gómez-Cano.

Validación: Luis Alfredo Rincón González, John Fredy Quiroz Valderrama, Carlos Alberto Gómez-Cano.

Visualización: Luis Alfredo Rincón González, John Fredy Quiroz Valderrama, Carlos Alberto Gómez-Cano.

Redacción - borrador original: Luis Alfredo Rincón González, John Fredy Quiroz Valderrama, Carlos Alberto Gómez-Cano.

Redacción - revisión y edición: Luis Alfredo Rincón González, John Fredy Quiroz Valderrama, Carlos Alberto Gómez-Cano.