

A vibrant street scene in a Colombian town, likely Cartagena, featuring colorful buildings with blue and yellow facades, lush green vines and flowers hanging from the balconies, and a paved street leading into the distance under a cloudy sky. A few people are visible walking on the street.

1

ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL SECTOR TURISMO EN COLOMBIA

Angie Paola Ávila Pedraza¹

Mateo Uribe Rodríguez²

Allynson Karen Venegas Camargo³



Resumen

El presente artículo tiene como propósito analizar el impacto de la pandemia COVID-19 en el sector turismo, específicamente en el subsector hotelero. La investigación plantea una metodología cualitativa, con un enfoque descriptivo y uso de la técnica de análisis documental. La selección de las variables se realiza por medio del análisis del macroentorno y del sector, y se ha estructurado a partir de las matrices PESTEL y Porter, dando paso a relaciones que facilitan la comprensión de la situación que se vive en el sector. Cabe anotar que aunque toda la economía se ha visto afectada por la pandemia, el sector turismo es más golpeado debido al cierre de países y ciudades capitales e intermedias con aislamientos sociales obligatorios que impiden el funcionamiento y comercialización de productos y servicios.

1. Estudiante del programa de Administración de Empresas, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, anavilap@poligran.edu.co.

2. Estudiante del programa de administración de Empresas, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, mauribe@poligran.edu.co.

3. Docente del programa de Administración de Empresas, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano vcallynson@poligran.edu.co.



Introducción

El año 2020 ha sido complejo para el desarrollo de las múltiples actividades económicas a nivel mundial, siendo el sector turístico y en particular el subsector hotelero los más afectados por la crisis sanitaria. Según la Fundación para el Desarrollo Educativo (FUDE, s,f) entiende el subsector hotelero como el conjunto de establecimientos comerciales que se dedican a prestar servicio de hospedaje, restaurantes y demás servicios complementarios. Por lo anterior, este artículo presenta el contexto general de este subsector.

En consecuencia, se evidencia el impacto causado por la emergencia sanitaria que atraviesa el país en la actualidad frente al nivel de ocupación laboral del sector hotelero, preservando la relación que guarda con el sector turístico. De este modo, se espera brindar una perspectiva general acerca de los factores que más incidencia han tenido, por medio de diferentes fuentes de información.

La pandemia del COVID-19 ha generado a nivel mundial diversas situaciones que afectaron la economía en general. En Colombia, el Gobierno con sus medidas de protección desencadenó en el sector turístico consecuencias tales como: desempleo, bajos ingresos, cierre de empresas, pérdida de capital extranjero, baja ocupación en los hoteles, bajo flujo de caja y dificultad de pago en las responsabilidades tributarias.



Metodología

La investigación se soporta en la metodología cualitativa y en técnicas propias de un análisis documental a diversas fuentes. Como lo menciona Hernández Sampieri (2014), esta es una técnica para recolectar datos, con un proceso de indagación flexible que facilita al investigador seleccionar solo aquellas categorías de análisis que requiere para el desarrollo de su investigación; se realiza a través de diferentes fuentes como libros, documentos o artículos. Esto permitirá obtener diversidad de información y flexibilidad para tener un mejor desarrollo de la investigación.

Con los datos adquiridos en el análisis documental, se obtienen los factores críticos de índole política, económica, social y tecnológica; así como factores de mercado que posteriormente se llevan a herramientas como PESTEL y Porter para conocer los criterios categorizados en debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que impactan la variable laboral del sector. Con base en lo anterior, se podrá emitir un concepto sobre las causas, consecuencias y plantear posibles soluciones.



Marco contextual

Colombia y el mundo se enfrentan a una llamada “nueva realidad” por cuenta del COVID-19. Al riesgo que nos expuso por este virus, se suman otros en pandemias letales que han cobrado la vida de millones de personas, como por ejemplo la viruela, el sarampión, la gripe española, la peste negra y el VIH; tal como lo afirma Infosalus (2020).

Sin embargo, el COVID-19 según lo expuesto por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2019 “es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus”, la cual puede ser confundida con una gripe. Ahora bien, el virus presenta diferentes síntomas causando en las personas contagiadas diversas complicaciones y en algunos casos llevando hasta la muerte.

El coronavirus se desarrolló en el año 2019 en China, expandiéndose a la mayoría de los países del mundo, hasta que llegó prácticamente a todos los Estados; obligando a los Gobiernos a tomar diversas medidas tales como: la suspensión parcial o total de algunas actividades económicas y sociales, el cierre de fronteras y el desarrollo del teletrabajo o del trabajo remoto cuando la actividad empresarial lo permite. Todo esto ha ocasionado la baja ocupación laboral y un alto porcentaje de desempleo a nivel nacional e internacional siendo el sector servicios, y en particular el turístico uno de los más afectados como lo afirma la CEPAL (2020). La crisis ha hecho que a nivel mundial se presente una afectación no solo en el ámbito económico, sino también en los espacios sociales, culturales y ambientales por cuenta del aislamiento social, situación que exponen Hall, Scott y Gössling (2020), afirmación que cobra importancia dado que el turismo abarca cada uno de estos aspectos.

La Organización Internacional para el Trabajo (OIT) en la tercera edición de un informe publicado en 2020 hace una presentación de las actividades más afectadas por la pandemia; dentro de este llama la atención la hostelería y restaurantes a nivel mundial, demostrando que hay un número significativo de empleos que dependen de este sector los cuales se ven afectados en una alta medida por la contingencia. En Latinoamérica, las cifras son poco alentadoras, puesto que gran parte de los países son categorizados en desarrollo, por lo cual, no cuentan con un seguro que mitigue el impacto, como aquellos países que debido a sus características desarrolladas pueden confrontar mejor la situación. Por otra parte, según Hosteltur (2020) de acuerdo con lo expuesto en la CEPAL se prevé en el sector turístico la desaparición de más de 290.000 empresas y la pérdida de 1.000.000 de empleos.

En Colombia la situación es igual de compleja, ya que al presentarse los primeros casos de personas infectadas, el Gobierno Nacional tomó medidas preventivas para evitar el incremento de la propagación del virus; pero al igual que en otros países esto desencadenó un cierre total del comercio y de los servicios, incrementando las cifras de desempleo. El sector hotelero muestra cifras de desempleo que llegan al 60% del total de ocupación en 2019 según datos estadísticos suministrados por el Departamento Adminis-

trativo Nacional de Estadísticas (DANE) durante 2020 en actividades como recreación, entretenimiento, alojamiento y servicios de comida de acuerdo con la siguiente figura.

Figura 1. Distribución de la población ocupada según rama de actividad. DANE (2020/2019)

Fuente: DANE (2020)

RAMA ACTIVIDAD	Distribución (%)	Variación (%)	Contribución (p.p)
Comercio y reparación de vehículos	19,2	-18,9	-3,6
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	7,9	-31,8	-2,9
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	11,5	-22,9	-2,7
Industrias manufactureras	10,4	-24,7	-2,7
Alojamiento y servicios de comida	6,3	-29,6	-2,1
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	17,1	-13,3	-2,1
Construcción	6,9	-18,7	-1,3
Transporte y almacenamiento	7,0	-17,5	-1,2
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	6,7	-11,2	-0,7
Actividades inmobiliarias	1,1	-32,5	-0,4
Información y comunicaciones	1,5	-14,8	-0,2
Actividades financieras y de seguros	1,5	-11,3	-0,2
Explotación de minas y canteras	1,6	5,0	0,1
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos	1,2	12,7	0,1
TOTAL NACIONAL	100,0	-19,9	-19,9

Se observa que la tasa de ocupación de las personas pertenecientes a las actividades relacionadas con sector hotelero ha tenido un impacto negativo por la coyuntura mundial del coronavirus, demostrando las pérdidas de empleo y a su vez afectando la economía de las familias. Para evitar un mayor impacto en el país se enmarcan una serie de acciones que contribuyen a la mejora de la ocupación laboral.

Pese al estado actual a finales de agosto de 2020 en el mundo y en Colombia, se presenta una reactivación de las actividades empresariales y comerciales, dando apertura a la recuperación progresiva de los diferentes sectores a través de medidas de seguridad exigidas y controladas por el Gobierno. En cuanto al transporte terrestre y aéreo paulatinamente se activan las operaciones, dando lugar a un movimiento en el sector turístico lo cual ha permitido la reincorporación del personal y ha incrementado el nivel de ocupación laboral del sector. Empero, cabe aclarar que aún no se llega a las cifras esperadas de acuerdo con *El Tiempo* (2020).

A partir de las afectaciones que tanto económicas, sociales y ambientales generadas a causa de la emergencia sanitaria, en la cual se vieron perjudicadas las diversas actividades económicas, se encuentra la posibilidad de poder contar con el alivio económico que brinda el Estado colombiano a todas las empresas que se vean golpeadas por el virus. Lo anterior, acorde con la revista *Semana* (2020), tiene la finalidad de disminuir el impacto y de esta manera evitar una mayor caída en la tasa de empleo.

Así mismo, de acuerdo con la revista *Dinero* (2020), una de las ventajas que se ha podido observar es lo que respecta al crecimiento tecnológico del mundo, puesto que ha sido de gran ayuda para las operaciones de las diferentes empresas. De esta manera, el turismo es uno de los sectores que más se ha beneficiado y decidido innovar en sus procesos, implementando así diferentes mecanismos que hagan de su servicio mucho más seguro y con valor agregado.

Adicionalmente, Colombia posee diferentes tratados de cooperación internacional que le permiten obtener beneficios con sus países aliados. Estos acuerdos según portales web como La Agencia de Viajes (2020), aportan a la creación de negocios que mejoran las oportunidades para el sector turístico incrementando las ventajas para minimizar la crisis. Un ejemplo de estos convenios es la Alianza Pacífico la cual se encuentra constituida por los siguientes países: Chile, México, Perú y Colombia.

A pesar de las nuevas medidas sanitarias tomadas por el Gobierno y las diversas gestiones que favorecen al sector hotelero, es probable un rebrote del virus; por esta razón, es indispensable seguir todos los protocolos de bioseguridad avalados por la OMS, para así garantizar el desarrollo de las actividades turísticas y el freno de la pandemia.



Resultados

Se observa que a raíz de la coyuntura del COVID-19 se produjo una disminución en la tasa de empleo en varias actividades económicas. Debido a que el sector turismo es uno de los más afectados, el Gobierno ha decidido apoyar a los establecimientos hoteleros con alivios, dentro de los cuales se encuentra brindar un auxilio de contribuciones monetarias para el pago de los empleados, préstamos bancarios con baja tasa de interés y deducción de impuestos tributarios hasta final del presente año (2021). Lo anterior, permitirá que el sector resuelva oportunamente sus obligaciones y, adicionalmente, tenga un apoyo durante la crisis.

A medida que evoluciona la pandemia el Gobierno ha optado por reactivar todas las actividades comerciales en donde el sector turístico se ve beneficiado por medio de la apertura de parques, transporte aéreo y terrestre. Es importante mencionar que para llevar a cabo esta disposición se debe contar con la certificación de bioseguridad que otorga el Ministerio de Salud al establecimiento turístico. Esta permite garantizar la seguridad a través de los protocolos expuestos en la resolución 1285 del 29 de julio de 2020, en la cual se consideran las siguientes medidas: desinfección constante en zonas comunes, toma de temperatura, uso obligatorio de tapabocas, limpieza constante de las habitaciones, desinfección de elementos que acompañen a los usuarios y disponer de una persona que se encargue del sistema de gestión y seguridad en el trabajo con la finalidad de brindar un buen servicio, lo cual ha generado una disminución en la tasa de desempleo

Frente a la tecnología se implementan acciones innovadoras como por ejemplo en los hoteles Hilton, Clean Stay, Aloft Bogotá Airport, Intercontinental Cartagena e NH Hotel Group. Estas permiten ofrecer servicios que mejoren el proceso dadas las condiciones por el COVID-19. Una muestra de ello se encuentra con el celular para los usos de llave para las habitaciones e inclusive permita realizar *check in* y *check out*.

A raíz de las nuevas tendencias que se presentan en la industria hotelera, es importante diferenciar entre aquellos que tienen la capacidad de realizar la inversión requerida para mejorar la experiencia del cliente, de aquellos establecimientos que no cuentan con los recursos necesarios para innovar y evolucionar. Se identifica que es necesario disponer del uso de apps para la autogestión rápida y cómoda, la transformación en las instalaciones brindando un óptimo desarrollo en el servicio prestado, afectando de manera negativa el empleo. La automatización del proceso ocasiona la pérdida de puestos que ya no son necesarios y se presentan desventajas en el mercado para las empresas que no pueden realizar estas acciones lo cual ha desencadenado en el cierre de pequeñas empresas pertenecientes a esta industria.

Durante la coyuntura se presentan soluciones que crean oportunidades al sector turístico. Por esto, que actualmente se llevan a cabo reuniones, conferencias y un sinnúmero de acuerdos como la Alianza Pacífico en el cual se realizan negocios que permiten originar mejores condiciones para continuar con el desarrollo del turismo de manera exitosa en los países miembros; propiciando el avance del sector en las distintas regiones a través del apoyo y la elaboración de acciones que mejoren la gestión. De esta manera se desencadenan beneficios que aportan no solo a la economía sino a la ocupación laboral debido a que se puede crear mayor flujo de personas a través de las diferentes estrategias que se contemplan campañas, programas especiales, transformación de los destinos potencialmente atractivos a través del apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, puesto que desde el intercambio de ideas implementadas por cada país se pueden complementar para dar un buen enfoque permitiendo la recuperación del sector.

Para el turismo es importante gestionar asociaciones con los proveedores que prestan servicios como agencias, transportes, centros de excursión y lugares turísticos cercanos, que conforman un grupo de actividades fundamentales para hacer del proceso una manera segura y cómoda creando el ambiente perfecto para satisfacer al agente externo e interno. Además, que al mismo tiempo generen ingresos para todas las funciones que componen al sector

aumentando la ocupación laboral permitiendo que el sector se regenere con la suma de las diferentes alianzas que se realizan, puesto que actualmente se encuentra disponible en las plataformas de empleo ofertas para los diferentes campos de funciones relacionadas con el turismo como los son administrador de restaurantes, ejecutivos de hoteles, camarera, mercadeo y comunicación evidenciando la mejora del sector.

En la actualidad los hoteles en Colombia presentan una diversificación en los servicios prestados para captar el interés dentro de los cuales se encuentra atender al cliente de manera personalizada, permitir a los clientes ingresar con mascotas, adaptar espacios como oficina o realizar reservaciones anticipadas. Estas originan la necesidad de personal para satisfacer la demanda y con esto aumentar la tasa laboral del sector evitando el cierre de los hoteles y la pérdida de empleos en este nicho.



Conclusiones

En diferentes momentos de la historia de la humanidad se han presentado enfermedades de magnitudes similares a la del coronavirus, ocasionando consecuencias que influyen en el desarrollo de las operaciones económicas mundiales. Sin embargo, la sociedad ha enfrentado la situación a través de la creación de soluciones que transforman sus procesos para adaptarse a las nuevas modalidades que surgen como consecuencia de los acontecimientos permitiendo el avance y progreso. La coyuntura actual del coronavirus representa una oportunidad que está dejando aprendizajes y encontrando nuevas necesidades para suplir.

Es innegable la afectación laboral en las actividades económicas específicamente del sector hotelero, pero con el paso del tiempo se puede observar la recuperación a través de la implementación de diversas estrategias generadas por el sector turístico como por ejemplo el ecoturismo o turismo ecológico. Tales actividades atraen la llegada de turistas extranjeros que quieran cono-

cer de cerca la biodiversidad con la que cuenta Colombia, produciendo poco a poco la mejora en la ocupación laboral.

Si bien el sector hotelero está consternado a causa de la emergencia sanitaria, se observan oportunidades para el mismo aprovechando la apertura de los establecimientos y la inversión tecnológica, como un recurso valioso para las organizaciones brindando un valor agregado preferido por el público objetivo; sin embargo, se presenta una contradicción puesto que esto ocasiona la competitividad del mercado en la cual solo sobrevivirán aquellos que sean resilientes. Actualmente se enfrentan las empresas para acaparar a los grupos de interés a través de las capacidades que cada establecimiento pueda implementar y ofrecer en donde solo se mantendrán quienes sobrelleven la situación.

Para recuperar la estabilidad del sector es importante esperar un tiempo prudente, pero con el apoyo del Gobierno a través de los alivios para el desarrollo de las actividades, se obtienen beneficios. Se trata de una ayuda significativa que permite distribuir los recursos para realizar inversiones que contribuyan a la contratación de personal requerido y transformaciones que aporten al progreso de la operación.

También se requiere conocer los componentes del plan de reactivación por medio de 36 proyectos en los cuales se hará el diseño y la adecuación de la infraestructura turística que propone el Gobierno. Este plan se proyecta para todas las regiones de Colombia y pretende generar 4000 empleos con recursos del país y 5890 con recursos extranjeros, esto realmente dará un alivio a la situación que se vive en la actualidad

Claramente es fundamental el apoyo entre las compañías pertenecientes al sector turístico para la recuperación total, por lo cual se refleja las diversas alianzas nacionales e internacionales como la Alianza Pacífico que mediante convenios generan beneficios mutuos originando el aumento en la demanda del servicio brindado, aportando a la disminución de la tasa de desempleo. Así mismo, aprovechar el impacto que trae para el turismo las oportunidades de financiamiento que el Gobierno otorga a las empresas de otros sectores para generar empleo y para la transformación empresarial.

Finalmente, es importante tener en cuenta que se puede generar un rebrote en Colombia debido a las cepas precedentes de otros países. Tal posibilidad ocasionaría un nuevo aislamiento, puesto que aún no ha pasado la crisis. Es

por ello conveniente seguir con rigor y mantener las medidas de bioseguridad y planes de contingencia que permitan no llegar al punto de volver a cerrar las operaciones y que afecte nuevamente al empleo del sector.



Referencias

Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2020, 3 de junio). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del covid-19, efectos económicos y sociales*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/S2000264_es.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas [DANE]. (2020, 31 de julio). *Principales indicadores del mercado laboral* [Boletín Técnico]. DANE. https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_jul_20.pdf

El Tiempo. (2020, 30 de agosto). *Las reglas para la nueva etapa de la reactivación del país*. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/politica/gobierno/coronavirus-colombia-hoy-las-reglas-para-la-nueva-etapa-de-la-reactivacion-534989>

Fundación para el Desarrollo Educativo [FUDE]. (s.f). *¿Qué es la industria hotelera?* <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-industria-hotelera-885.html>

Hall, C. M., Scott, D., y Gössling, S. (2020). Pandemias, transformaciones y turismo: tenga cuidado con lo que desea. *Tourism geographies*, 22(3), 577-598. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759131>

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hosteltur. (2020, 3 de julio). *Latinoamérica perdería 290.000 empresas turísticas y un millón de empleos*. Hosteltur. <https://www.hosteltur.com/>

lat/137861_latinoamerica-perderia-290000-empresas-turisticas-y-un-millon-de-empleos.html

Infosalus. (2020, 22 de marzo). *Breve historia de las pandemias globales: cómo hemos luchado contra los mayores asesinos*. <https://www.infosalus.com/salud-investigacion/noticia-breve-historia-pandemias-globales-hemos-luchado-contra-mayores-asesinos-20200322075937.html>

La Agencia de Viajes. (2020, 30 de septiembre). *Alianza del pacífico busca impulsar reactivación turística*. La Agencia de Viajes. <https://colombia.ladevi.info/alianza-del-pacifico/busca-impulsar-reactivacion-turistica-n25819>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2019). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)* Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Organización Internacional para el Trabajo [OIT]. (2020). *Observatorio de la OIT: La COVID19 y el mundo del trabajo. Sexta edición*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefing-note/wcms_755917.pdf

Semana. (2020a, 11 de marzo). *Duque anuncia créditos para sectores afectados por coronavirus*. Obtenido de <https://www.semana.com/nacion/articulo/gobierno-establece-medidas-de-alivio-al-sector-del-turismo-y-de-aviacion-por-afectacion-en-el-coronavirus/656186/>

Semana. (2020b, 26 de junio). *Innovación y sostenibilidad impulsarán el turismo tras covid-19, según OMT*. Semana. <https://www.dinero.com/pais/articulo/turismo-tras-covid-19-innovacion-y-sostenibilidad-seran-factores-clave/290891>

858

