

# El turismo en Colombia antes y después de pandemia

## Tourism in Colombia before and after the pandemic

Juan Diego Caballero Granados<sup>1</sup>  
Dixon Alejandro Cobaría Tarazona <sup>2</sup>  
Andres David González Luna <sup>3</sup>  
Alexa Viviana Soto Ochoa <sup>4</sup>  
Luz Marina Perozo Parada <sup>5</sup>

### RESUMEN

La pandemia de COVID-19 es una crisis de salud que tuvo un impacto catastrófico en la industria Colombiana y mundial de viajes. El capítulo comienza identificando la crisis pasada que afectaron el desarrollo del turismo y destaca la resiliencia de los destinos. En segundo lugar, se analiza el impacto de la epidemia en el comportamiento del consumidor, particularmente en la confianza del turista, el riesgo percibido y el valor de marca. En tercer lugar, se presentan estrategias para restaurar la confianza del consumidor, enfatizando la necesidad de ser proactivos e invertir en comunicación para fortalecer las conexiones con los turistas, aumentar su confianza y reducir el riesgo percibido.

**Palabras clave:** COVID-19, impacto de la pandemia, gestión de crisis, confianza, riesgo percibido.

### ABSTRACT

The COVID-19 pandemic is a health crisis that has had a disastrous impact on the Colombian and global travel industry. The chapter begins by identifying previous crises that have impacted tourism development and highlights destination resilience. Second, the impact of the epidemic on consumer behavior is analyzed, particularly on tourist confidence, perceived risk and brand equity. Third, strategies to restore consumer confidence are presented, emphasizing the need to be proactive and invest in communications to strengthen connections with tourists, boost their trust and reduce perceived risk.

**Keywords:** COVID-19, pandemic impact, crisis management, confidence, perceived risk

---

<sup>1</sup> Estudiante de Turismo. [Est\\_jd\\_caballero@fesc.edu.co](mailto:Est_jd_caballero@fesc.edu.co) Fundación de Estudios Superiores Comfanorte.

<sup>2</sup> Estudiante de Turismo [Est\\_d\\_cobaria@fesc.edu.co](mailto:Est_d_cobaria@fesc.edu.co). Fundación de Estudios Superiores Comfanorte.

<sup>3</sup> Estudiante de Turismo [Est\\_ad\\_gonzalez@fesc.edu.co](mailto:Est_ad_gonzalez@fesc.edu.co) Fundación de Estudios Superiores Comfanorte.

<sup>4</sup> Estudiante de Turismo [Est\\_av\\_soto@fesc.edu.co](mailto:Est_av_soto@fesc.edu.co) Fundación de Estudios Superiores Comfanorte.

<sup>5</sup> Docente, [doc\\_lm\\_perozo@fesc.edu.co](mailto:doc_lm_perozo@fesc.edu.co) Fundación de Estudios Superiores Comfanorte.

## **INTRODUCCIÓN**

“La pandemia de COVID-19 estableció un antes y un después para el turismo durante los años 2020 a 2022, y por eso las Agencias de Viajes han buscado, a lo largo de este tiempo, identificar las tendencias del nuevo viajero para adaptar estrategias que le brinde diferentes experiencias, destinos, productos y servicios, además de una asesoría única y personalizada frente a los requerimientos de los destinos”, señaló Paula Cortés Calle, presidente ejecutiva de ANATO en una entrevista.

Para el experto Díaz (2021):

Las políticas diseñadas y planteadas para dinamizar la economía antes y después de la pandemia, forman parte de las políticas del gobierno nacional, sin embargo, solo se replantearon algunas estrategias orientadas a recuperar económicamente a los micronegocios, generando proyectos para que la reactivación económica efectivamente logre mejorar las condiciones de los beneficiarios.

Según el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística), la cuarentena por el Covid-19 “tuvo un profundo impacto en la industria turística de Colombia. El aislamiento obligatorio y el cierre de aeropuertos y terminales terrestres y marítimos, bajó la ocupación hotelera hasta en 94 % respecto al mismo periodo de 2019”.

De igual forma, el turismo, medido desde la rama de hoteles y restaurantes, representó el 3,78% del PIB en Colombia durante 2018 (MinCIT, 2018), evidenciando su gran potencial de desarrollo.

## **DESARROLLO**

Las consecuencias del aislamiento obligatorio por la pandemia del Covid 19, tuvo positivos efectos en la naturaleza, que ya no estaba asediada por los seres humanos.

Según Correa, M., Villota, R. (2021), “la interrupción súbita de la presión turística determinada por la cuarentena del Covid-19 hizo notoria una rápida recuperación ambiental de las zonas costeras durante las primeras semanas de la cuarentena”.

Donde se observaron “el regreso de delfines, tortugas y aves playeras, junto con el renovado color azul de las aguas, demostraron el efecto benéfico de la cuarentena en la calidad ambiental de las zonas costeras”

### **Socioeconómico**

Comenta Contreras, R., Sarmiento, E., & Serrano, L. (2020):

La crisis que generó el COVID-19 afectó a todos los sectores especialmente el turismo, pues ocasionó que muchos de los planes turísticos que ya se encontraban programados para la población en general fueran cancelados o aplazados para fechas indeterminadas ocasionando que este sector sea el más perjudicado.

## **Cultura**

Al hacer un balance del sector en Colombia, Paula Cortés Calle, presidente ejecutiva de ANATO, afirmó:

A Colombia le favoreció la flexibilidad en los requisitos para la entrada de viajeros a su territorio. Creemos que estas cifras mejorarán, en la medida que los mercados de interés para nosotros levanten sus condiciones de ingreso. Igualmente, la devaluación del peso frente al dólar, ha incentivado también el movimiento aéreo nacional y la llegada de viajeros. Hemos visto que, a pesar de la afectación que ha tenido el turismo en el último año y medio, ha sido una industria que ha puesto a prueba la innovación y adaptabilidad de los empresarios. Nos sentimos optimistas frente al futuro de los viajes volviendo a la normalidad para seguir demostrando la resiliencia y fortaleza del sector.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

El desarrollo de este artículo se basó en el estudio e investigación documental y recolección de información por medio de portales web como: BASE, e`libro, Refseek, OMT, procolombia, Google académico entre otros. Toda esta información se corroboró con otros artículos y estadísticas.

Los lectores podrán profundizar sobre este tema que está en constante evolución y así estar al día en su contexto de interés.

## **RESULTADOS**

Comenta Castro, S. (2022):

El gobierno de turno ha tenido que implementar medidas que busquen disminuir la velocidad de propagación del virus, sin embargo las medidas no han sido suficientes y han generado un impacto negativo en la economía y los sectores productivos del país, especialmente el turismo, afectando directamente la oferta como la demanda debido al confinamiento, el cierre de las vías de acceso al país, cancelación de eventos, cierres de atractivos turísticos, entre otras medidas.

Por consiguiente, y debido a esta pandemia:

La industria turística ha presentado una serie de problemáticas y grandes decaídas que ponen en jaque la economía territorial, la ejecución de planes, programas y proyectos enfocados al mejoramiento del sector, se estipula según (Camacho & Vanegas, 2020), que se generaron pérdidas equivalentes a 20,1 billones de pesos, las cuales podrían representar el 1,5 por ciento del PIB de Colombia del año 2020 según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

Por su parte, Castro, S. (2022), destaca que:

El desarrollo económico, humano y sostenible del sector implica generar estrategias efectivas para disminuir las brechas de desigualdad social y políticas públicas a largo

plazo que impacten el territorio nacional en virtud de las necesidades, y diferencias que se presentan, por ser un país megadiverso.

Machado, G. (2020) explica:

La recuperación fue lenta. En materia laboral la situación del turismo fue crítica: sólo se recuperó el 8% de los empleos perdidos en 2020. Frente a 1.93 millones de trabajadores a finales del 2019, las últimas cifras del 2020 revelan que solo son 1,55 millones, es decir 383 mil empleos menos.

Afirma también que:

La cifra acumulada en 2021 es de \$1.900 millones, frente a los casi \$4.900 millones del turismo internacional que ingresó a Colombia en los primeros nueve meses de 2019. Esto significa que, a pesar de un aumento del 18 % en comparación con 2020, el impulso en 2021 fue solo el 39 % del 2019.

Rodríguez, A., & Oviedo, J. (2021), garantizaron que:

El Gobierno nacional radicó en el Congreso de la República el nuevo proyecto de reforma tributaria, con el que esperan incrementar los ingresos fiscales en 0,2% del PIB en 2022 y en 1,2% del PIB a partir de 2023, equivalentes a \$15 billones, con el objetivo de dar continuidad a programas sociales creados y fortalecidos durante la emergencia causada por la pandemia.

## **CONCLUSIONES**

En Colombia el sector que más se vio afectado por la pandemia del COVID 19 fue el sector turístico como podemos evidenciar en el artículo presente, el cierre de las fronteras el confinamiento y la cancelación del transporte aéreo y terrestre fueron unos de los muchos factores que contribuyeron al declive de este sector que hoy en día se está levantando satisfactoriamente con las estrategias que el gobierno a implementado junto con las demás organizaciones encargadas de este sector.

Concluimos también que no todo fue malo en la pandemia puesto que se vio una mejoría en las zonas costeras turísticas del país a falta de turistas, el regreso de fauna nativa que se había ido por la aglomeración y contaminación de personas en su hábitat, la transparencia de sus aguas y demás beneficios ambientales que se notaron con tan solo unos meses de confinamiento obligatorio, que nos hacen reflexionar sobre la capacidad de carga que tienen estos lugares llevándonos así a ahora con la reactivación del turismo en estos lugares crear estrategias para hacer un turismo sostenible que no afecte ni a la fauna y flora nativa ni a la economía del sector. El turismo es una de las mejores armas contra la crisis económica que atraviesa nuestro país, aprovechar de forma sostenible nuestra mega diversidad será un punto clave para la reactivación económica del país.

## REFERENCIAS

- Alvarado, N., & Camacho, R. (2020). *¿Cómo el sector del Turismo en Colombia se reactiva en medio de la pandemia?* Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/26397/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20.pdf>
- ANATO. (2021). *Reactivación del turismo en Colombia supera cifras internacionales en junio*. Anato. <https://anato.org/noticias/reactivacion-del-turismo-en-colombia-supera-cifras-internacionales-en-junio/>
- ANATO. (2022). *Anato espera una mejor recuperación en los viajes internacionales durante el año 2022*. Anato. <https://anato.org/noticias/anato-espera-una-mejor-recuperacion-en-los-viajes-internacionales-durante-2022/>
- Camacho, A., & Vanegas, O. (2020). *La crisis del turismo por el COVID-19*. Universidad Externado de Colombia. <https://www.uexternado.edu.co/economia/la-cribis-del-turismo-por-el-covid-19/>
- Castro, S. (2022). *Desafíos en el sector turístico para la reactivación económica frente al Covid 19 en Colombia*. Fundación Universitaria del Área Andina Especialista en Alta Gerencia. <https://drive.google.com/file/d/1F24fd5wagrurFZZNIpSi89TAalJ9Md7x/view>
- Contreras, R., Sarmiento, E., & Serrano, L. (2020). *Impacto del Covid-19 en el sector turismo en Colombia*. Reflexiones contables UFPS. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/RC/article/view/2977>
- Correa, M., & Villota, R. (2021). *La recuperación ambiental de los principales destinos de interés turístico del Caribe colombiano que generó la cuarentena del Covid-19*. AquaDocs. <https://aquadocs.org/bitstream/handle/1834/41724/1033-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6849-1-10-20211119.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, C. (2021). *Análisis de los programas de reactivación económica financiados por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo y ejecutados por Colombia Productiva, para la vigencia 2020*. Universidad Militar de Nueva Granada. [https://drive.google.com/file/d/1II6RzJnxY\\_0XDNqFhIQhYr2gdMw9jCVL/view](https://drive.google.com/file/d/1II6RzJnxY_0XDNqFhIQhYr2gdMw9jCVL/view)
- Parlamento Andino. (2022). *Principales medidas adoptadas por el gobierno colombiano frente a la emergencia provocada por la COVID-19*. Parlamento Andino. <https://www.parlamentoandino.org/images/actualidad/informes-covid/Colombia/Principales-medidas-adoptadas-por-el-gobierno-colombiano.pdf>

Rodríguez, A., & Oviedo, J. (2021). *Algunos temas pendientes para la nueva reforma tributaria*. Observatorio fiscal de la Universidad Javeriana.

<https://www.ofiscal.org/post/algunos-temas-pendientes-para-la-nueva-reforma-tributaria>

Rodríguez, É. (2020). *Colombia: Impacto económico, social y político de la Covid-19*. Fundación Carolina. <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/04/AC-24.-2020.pdf>

Rondón, L., Troitiño, L., & Mulet, C. (2020). *Turismo post COVID-19 el turismo después de la pandemia global, análisis, perspectivas y vías de recuperación*. Dialnet. <https://eusal.es/index.php/eusal/catalog/view/978-84-1311-461-3/5558/6275-1>