

Oportunidades y retos del turismo en Colombia en tiempos de pospandemia

BRAYAN STEVEN TORRES CAPACHO*

MARÍA DEL PILAR VELÁSQUEZ LEÓN**

CC BY-NC-SA

CITAR COMO: Torres Capacho, B. S. y Velásquez León, M. (2023). Oportunidades y retos del turismo en Colombia en tiempos de pospandemia. *Episteme. Revista de divulgación en estudios socioterritoriales*, 15(2). <https://doi.org/10.15332/27113833.9698>

Recibido: 01/04/2023 Aceptado: 01/05/2023

RESUMEN: En este artículo de investigación se describen los retos que experimentó el sector turístico a raíz del periodo en postpandemia, debido a que, fue uno de los sectores más perjudicados desde la aparición del virus. Se abarca la afectación de las medidas de seguridad que estableció el Gobierno Nacional para mitigar el Covid-19 en el sector turístico, las políticas que se pusieron en marcha para la reactivación económica, el impacto de la devaluación del peso colombiano y

los nuevos retos empresariales para que se incremente y reactive la economía a nivel nacional después de la época de pandemia. **Palabras clave:** Turismo, pospandemia, Colombia, economía.

ABSTRACT. Keywords: Tourism, post-pandemic, Colombia, economy

*La sociedad actual se enfrenta a un déficit de tolerancia.
El turismo une a las personas, nos ayuda a abrir la mente y el corazón.*

TALEB RIFAI

¿Puede un viaje cambiarles la vida? ¿O viajan para escapar de la vida que eligieron tener? Una respuesta muy segura es que, para los amantes de los viajes, no importa el lugar a donde se viaje, importa conocer nuevos lugares, adentrarse en nuevas culturas, gastronomía exótica o experiencias extremas según el tipo de viajero.

Colombia tiene un potencial turístico que aún no se desarrolla ni a la mitad de lo que puede ofrecer. Territorio con paisajes montañosos, el amplio verde del Amazonas, playas con mar de siete colores, bosque tropical seco como en el desierto de la Tatacoa, una inmensa llanura donde se junta el cielo con el verde de los pastos, ciudades con desarrollo tecnológico como Medellín, y si se habla de un tema no territorial sino cultural, en Colombia se encuentran culturas, costumbres y gastronomías diferentes con solo viajar un par de horas en carro o transporte público. Se puede comer carne a la llanera al medio día y viajar un par de horas a disfrutar de un delicioso café en la capital del país, Bogotá. Pero, ¿por qué si Colombia tiene tantos paisajes y culturas que enamoran a los visitantes, no es potencia en turismo?

A lo largo del 2020 y 2021 el mundo vivió una de las peores crisis sanitarias, originada por el Covid-19, que ocasionó restricciones y aislamientos implementados por el Gobierno nacional con el fin de mitigar la emergencia, lo que, a su vez, puso a toda la economía colombiana en dificultades. Todos los sectores entraron en crisis, las empresas comenzaron a cerrar por falta de liquidez y por la incapacidad de hacerle frente a sus obligaciones, el desempleo aumentó, hubo gran incertidumbre en varios sectores económicos, pero, uno de los sectores que más mal la pasó, fue el turismo.

Los dos meses durante los cuales se presentaron quiebras de una mayor cantidad de organizaciones fueron: mayo de 2020, con 33 545 unidades en las cinco principales ciudades,

*Contador público por la Universidad Santo Tomás, un año de experiencia contable, actualmente desempeña el cargo de tesorero en la empresa Rápido Los Centauros S. A. Correo: Brator1998@gmail.com.

**Contadora pública por la Universidad Santo Tomás, cinco años de experiencia contable y ocho años de experiencia administrativa, actualmente desempeña el cargo de contadora independiente. Correo: Mpilarvelasquezl@gmail.com.

y abril de 2021, con 15 601 unidades. Los sectores más afectados fueron turismo (17.1 %), transporte terrestre de carga (14.8 %), industria (13 %) y construcción civil (12.9 %) (Portafolio, 2021).

La pandemia afectó la vida de todos, pero, sin lugar a dudas, el sector del turismo fue uno de los más perjudicados desde la aparición del virus. Muchas personas se preguntan: ¿de qué vivieron los operadores de turismo durante la pandemia?, ¿cómo llevaron el sustento a sus casas los isleños que se dedican a transportar en sus lanchas a los turistas desde la isla de San Andrés hasta el acuario o la isla de Johnny Cay?, ¿de qué vivieron esas mujeres que preparan sus cocadas y las venden en las calles de Cartagena vestidas de palenqueras? O cómo superó esos meses sin turistas el conductor de coches de la ciudad amurallada en Cartagena. ¿Cuál es la forma en que los vendedores de recuerdos en plazas e iglesias del país consiguieron dinero?, ¿cómo superó la ausencia de turistas la mujer que vende arepas en el parque Tayrona? Muchas personas hacen sus labores desde casa, adoptando el teletrabajo y la virtualidad; sin embargo, el sector turístico no pudo adaptarse porque su trabajo depende del contacto con las personas, de vender al turista, de prestar un servicio al visitante de otra ciudad o país. Del amor por los viajes y por conocer nuevos lugares, surge este texto.

En uno de los caminos de entrada al parque Tayrona, visitado por nacionales y extranjeros, donde se puede disfrutar el encuentro con la naturaleza, con el mar, contemplar animales nativos y el bosque seco, se encuentra el negocio de doña María, una mujer que vive en una finca cerca al parque y

que se traslada todos los días a pie o a caballo para llegar al puesto de comida típica que tiene situado en playa tranquila. Ella, experta en preparar arepas típicas de la región, bebidas y también comidas rápidas, narra los días de llanto y desespero que vivió durante la pandemia y el confinamiento al no poder abrir su negocio porque las medidas de bioseguridad se lo impedían.

Por fortuna, en la finca aleadaña a su casa hay un eco hotel que tiene su propia siembra de frutas y verduras, criadero de gallinas y otros alimentos que con solidaridad le compartieron a ella y sus dos pequeñas hijas. Para ella, toda esa experiencia fue un aviso que le hizo entender que un evento como la pandemia podría acabar con años de tradición, arrasando con esa labor que su bisabuela, su abuela y su madre realizaron en ese mismo lugar y que ella heredó y mantiene viva.

Entender esto le sirvió para impulsar a sus hijas a que retomaran sus estudios en la escuela pues las había retirado de sus colegios porque, según ella, debían dedicarse a lo mismo que habían hecho todas las mujeres de su casa. Un despertar para que esta madre soltera buscara otros medios que le brindaran seguridad a ella y a su familia, para reclamar a su gobierno y para preocuparse por formalizar su pequeño negocio y hacerlo crecer y mejorar en condiciones de salubridad y atención al cliente y locación. Lo anterior se puede ejemplificar con el vídeo que se titula: *Ordenan cierre parcial de la plaza de Bazarzo para evitar más casos de Covid-19 en Cartagena* (Noticias Caracol, 2020).

También cabe mencionar que muchas empresas y personas dedicadas al sector del turismo tuvieron que



Procolombia fue reconocida y premiada en los Uzakrota Travel Awards en la categoría de World's Leading Country Tourism Board 2022, como la mejor agencia de promoción de turismo en el mundo.



reinventarse e innovar en los planes y productos que ofrecen a sus usuarios, esto fue un gran reto para todo este sector que tuvo que incurrir en mayores costos, enfrentar una alta competitividad e inflación de los productos necesarios para brindar el mejor servicio. A lo largo del 2022, el turismo en Colombia se incrementó por la eliminación de las restricciones por parte del Gobierno nacional, esto produjo una mejoría en la economía del sector turístico, el empleo empezó a reestablecerse y estas regiones se volvieron más productivas.

La gastronomía colombiana es reconocida a nivel internacional debido a que cuenta con una gran variedad de platos establecidos por las diferentes diversidades culturales y riquezas de cada región del país. Esto gracias a los “aportes culturales de españoles, ingleses y franceses durante los siglos XVII y XIX [que] generaron una variedad de platos que se fueron reinventando con el tiempo para llegar a tener lo que conocemos como, la bandeja paisa y el ajiaco” (Vinzeta, s.f). La relajación de las medidas de aislamiento y la riqueza culinaria del país motivó a muchos comensales a conocer distintas gastronomías distribuidas por todo el país, incrementando el turismo y reactivando la economía a nivel nacional después de la época de pandemia.

El encierro se convirtió entonces en un detonante necesario para muchos que decidieron dedicarse a viajar después de la crisis. Sin embargo, después del encierro no todos los lugares eran seguros, lo que más sorprende es que Cartagena, ciudad que era una meca del turismo, ahora es una ciudad de violencia. Cartagena “fue durante años un oasis de paz en un país golpeado por la

violencia, pero hoy está sitiada por los enfrentamientos entre bandas que se disputan el control de la venta de drogas y la trata de personas” (González, 2022).

En La Heroica se roba al turista valiéndose de su inocencia para cobrarles más de tres o cuatro veces lo que vale un plato de comida. Esta problemática ha disparado las alertas en la ciudad y tiene al ministerio encargado con los ojos puestos en las zonas de concurrido turismo para evitar esta problemática. Con certeza este problema no es nuevo, pero hoy en día las redes sociales han puesto sobre él un nuevo

Figura 1. Principales platos tradicionales en Colombia



Fuente: Elaboración propia.

foco viralizando las noticias, cuidar la imagen y hacerse cargo de estos escándalos es un trabajo pendiente de las autoridades.

Según el Ministerio de Comercio, Cultura y Turismo, en cabeza de German Umaña, ya tienen la lupa puesta en la zona turística de Cartagena y se lanzó una jornada de sensibilización del turismo responsable. También se han hecho jornadas de control y revisión en estos lugares para evitar que los ciudadanos vendan drogas ilícitas y que situaciones como la de la mojarra de un millón de pesos, que se muestra en el video: *Así fue la tremenda 'tumbada' que le pegaron a turistas en Barú* (Noticias Caracol, 2022), no se vuelva a presentar. ¿Por qué pasan estas cosas en Cartagena? ¿Faltan controles o no se han dado cuenta que una de las mayores fuentes de ingresos de la ciudad viene del turismo?

El servicio al cliente se debe enseñar y fortalecer tanto entre los que se dedican de lleno a atender turistas, como entre conductores de servicio público, las persona del supermercado o los vendedores ambulantes. Muchas veces el problema de no querer aprender sobre la atención al cliente o a los turistas, es que las personas tienen la fiel creencia que la buena atención al cliente tiene que ver con ser casi esclavos de una persona y lo resumen con frases como *el cliente siempre tiene la razón*, pero la buena atención al cliente va más allá de eso.

Brindar información con una sonrisa amable, explicar con paciencia sobre los lugares a los que se quiere llegar, prestar un servicio con agrado y sentir una pasión por atender al turista, es un reto que se debe poner, porque, aunque existan distintas formas de aprender a atender a las personas,

muchas veces no se saben manejar situaciones de tensión cuando cosas no salen como se espera. Ser los mejores en turismo no es algo imposible, o al menos, ser reconocidos como uno de los países a los que es seguro viajar y donde se trata bien al turista.

Dan esperanzas noticias como la del periódico (El Informador, 2022) que, en su edición del dos de noviembre de 2022, sorprendió con la noticia de que Procolombia fue reconocida y premiada en los Uzakrota Travel Awards en la categoría de World's Leading Country Tourism Board 2022, como la mejor agencia de promoción de turismo en el mundo. Lograr este reconocimiento es sin duda el resultado de un trabajo en conjunto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se verá reflejado en el aumento del número de personas que lleguen a nuestro país en busca de turismo seguro, sostenible, innovador y a un precio razonable.

La llegada de turistas extranjeros ha aumentado y esto se debe, entre otras cosas, a la devaluación del peso colombiano. Para las personas que llegan a hacer turismo en Colombia es muy llamativo el valor que tiene nuestra moneda pues, aunque se encuentre muy devaluada, esto genera consumo en exceso para el visitante que gana en dólares o euros en su país, y que viene a gastarlos en pesos colombianos, pudiendo pagar lujos que en su ciudad de residencia no podría.

La tasa de cambio favorece mucho a quienes nos visitan de países donde la moneda local tiene más valor que la nuestra. Este es otro reto para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo del país, pues, a veces, por ver que el turista es extranjero, personas

inescrupulosas hacen quedar mal a Colombia, cobrándole de más al turista por su inexperiencia.

Educar a los residentes en este sentido y explicar que así se espanta al visitante, puede generar que los niveles de turistas extranjeros mejoren. En cuanto al turista interno, que no se salva de los abusos de los locales, vive igual, pero no en la misma condición, la experiencia de viajar a sitios turísticos donde se ve la intención de cobrar más por un servicio o un producto. Pasada la pandemia cabría esperar que estos abusos no se presentasen y que, después de esa crisis, los operadores turísticos reconocieran el valor que tienen los turistas para el país. Desafortunadamente ese no ha sido el caso, por el contrario, pareciera que el afán de tener estabilidad económica implicara aprovecharse de los que visitan nuestros lugares turísticos.

Según las cifras de Migración Colombia, en el mes de septiembre de 2022 arribaron al país 300 135 extranjeros, de los cuales el 72.7 % (218 394) lo hicieron por turismo. Estados Unidos, con una participación de 26,7%, y 58 359 turistas, se consolidó como el primer destino de origen de quienes llegaron al país por turismo en ese mes. A este le siguieron Venezuela (23 130), Ecuador (20 617), México (18 342), Perú (12 177) y Panamá (10 717). Eso significa que tres de los países que más visitan Colombia están dolarizados, pues entre Estados Unidos, Panamá y Ecuador suman 89 693 viajeros llegando a Colombia, lo que representa el 41 % del total de ingresos por turismo en septiembre (Pérez, 2022).

Entre el 2021 y 2022 el Gobierno nacional puso en marcha nuevas estrategias para contribuir con la reactivación

económica del sector turismo, teniendo como prioridad salvaguardar la vida y salud de todos los usuarios. Se establecieron planes para que las empresas turísticas pasaran a ser productoras de grandes negocios e innovación para llamar la atención del usuario gracias a los estímulos y la seguridad generada por las diferentes estrategias enfocadas en la bioseguridad y, paulatinamente, recuperar la confianza de los usuarios que empezaban a salir temerosos aún por el posible contagio.

Una de las grandes motivaciones para viajar por nuestro país son las visitas a familiares y amigos. Desde que inició la pandemia, muchos de esos encuentros se tuvieron que postergar, pero, desde la segunda mitad de 2021, muchas personas han visto la oportunidad de retomar esos planes y los han llevado a cabo (Deloitte, 2022).

Hacer de este país un lugar de turismo seguro es otro reto que se enfrenta luego de la dura crisis, ya que, al parecer, por la forma en que se desarrolló la economía familiar en los colombianos, muchos se dedicaron con éxito a los negocios ilícitos para superar esta crisis y las ganancias que han obtenido no los anima a salir de allí.

Otro factor que aumentó la inseguridad, fue la escasez de trabajo después de la pandemia, pues muchas empresas tuvieron que cerrar sus puertas y dejar a muchísima gente sin trabajo. Así mismo, muchas otras empresas decidieron no contratar más a su personal por nómina y pasando a la contratación informal para ahorrarse los gastos en los que incurre una empresa con la contratación legal de un trabajador, esto trajo como consecuencia la inestabilidad y precariedad laboral,



En el mes de septiembre de 2022 arribaron al país 300 135 extranjeros, de los cuales el 72.7 % (218 394) lo hicieron por turismo. Estados Unidos, con una participación de 26,7 %, y 58 359 turistas, se consolidó como el primer destino



sobre todo entre venezolanos que se ven obligados a trabajar por un menor pago.

Por otro lado, Colombia tiene la mala fama del turismo sexual y de drogas puesto que es fácil conseguir este tipo de servicios hasta en parques públicos, este país “es el cuarto país de América Latina en donde el negocio del turismo sexual es más fuerte y rentable. En ciudades como Cartagena, Medellín y Bogotá” (Jaramillo, 2017).

Medellín es de las ciudades más hermosas y con mayor progreso en el país, se caracteriza por la excelente atención que los paisas brindan sus visitantes, por sus paisajes montañosos, el avance en infraestructura de la ciudad y por sus lugares turísticos. Sin embargo, algunos de sus reconocidos destinos familiares son imposibles de visitar porque hay prostitución a la luz del día y la venta de estupefacientes sin ninguna clase de temor o pudor.

Antes de la pandemia se veían familias visitar el parque Lleras o el parque El Poblado y encontrar lugares de comida nacional y extranjera, buena rumba y tiendas de moda. pasada la pandemia, pareciera que este lugar se ha vuelto oscuro, de temor e inseguridad, se ve a la luz de cualquier persona el turismo sexual y de drogas. No se encuentra acompañamiento de la policía, degradando la seguridad y aumentando la indigencia que también viene de la mano con el robo. ¿Cómo es que un sitio turístico donde se encuentran los mejores hoteles, se haya convertido en la cuna del trabajo sexual y de drogas? Después de la pandemia muchas ciudades cambiaron y no para bien.

Entre los retos de la pospandemia está el de crear lugares nuevos para visitar, pues “existe un creciente número

de turistas interesados en descubrir diferentes estilos de vida y las características culturales de otros lugares, esto ha llevado a ciudades y pueblos a convertirse en nuevos destinos turísticos que antes no eran reconocidos” (Rubio et ál., 2022). El turismo debe ser equitativo, tranquilo, en lugares donde se descansen, donde se esté feliz sin riesgo de robo, donde se hagan viajes familiares y que con o sin niños se pasee tranquilo.

El reto en la pospandemia es crear estos espacios y que se diseñen e implementen nuevas formas de turismo que, sin duda, deben surgir de esa situación en la que nos dimos cuenta que casi desaparece la humanidad y no solo por el virus, sino por el confinamiento que casi mata de hambre a muchas personas. El reto es educar a quienes no aprenden de las difíciles situaciones, a quienes no ven que la pandemia se puede repetir con un virus diferente. La educación es la base de todas las cosas buenas y es ahí por donde se debe empezar a crear nuevo turismo y con propósito.

Referencias

- Deloitte. (2022). Reactivación del turismo. *Deloitte*. <https://www2.deloitte.com/co/es/pages/consumer-business/articles/reactivacion-del-turismo.html..html>.
- El Informador. (2022, 02 de noviembre). Colombia tiene la mejor agencia de promoción turística en el mundo. *El Informador*. <https://www.elinformador.com.co/index.php/sociales/54-entretenimiento/287307-colombia-tiene-la-mejor-agencia-de-promocion-turistica-en-el-mundo>.
- González, A. M. (2022). Una ciudad amenazada por la violencia. El

presente de Cartagena de Indias, la meca del turismo en Colombia. *Emol*. <https://www.emol.com/noticias/Internacional/2022/09/28/1074105/cartagena-colombia-turismo-violencia-delincuencia.html>.

Noticias Caracol. (2022). Así fue la tremenda ‘tumbada’ que le pegaron a turistas en Barú. *Noticias Caracol*. <https://www.youtube.com/watch?v=DbM9-z4JD9A>.

Noticias Caracol. (2020). Ordenan cierre parcial de la plaza de Bazurto para evitar más casos de COVID-19 en Cartagena. *Noticias Caracol*. <https://www.youtube.com/watch?v=2-SSfZToPvg>.

Pérez, M. C. (2022, 21 de octubre). Dólar cerca de \$5000: pros y contras para turismo. *Valora Analitik*. <https://www.valoraanalitik.com/2022/10/21/dolar-cerca-de-5-000-pros-y-contras-para-turismo/>.

Portafolio. (2021, 10 de agosto). Empresas en Colombia: cuántas han cerrado

y cuántas hay activas. *Portafolio*. <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/empresas-en-colombia-cuantas-han-cerrado-y-cuantas-hay-activas-a-mayo-del-2021-554985>.

Jaramillo, K. (2017, 11 de octubre).

Colombia: ¿paraíso del turismo sexual? *LatinAmerican Post*. <https://latinamericanpost.com/es/16982-colombia-paraíso-del-turismo-sexual>.

Rubio Huertas, L. M., Rodríguez Corredor, M. A., Cote Daza, S. P., y Barón Chivara, J. A. (2022). Las plazas de mercado como espacios territoriales de turismo gastronómico, valoración de la gastronomía típica bogotana. *Revista colombiana de geografía*, 19. Ediciones USTA.

Vinzeta. (s.f). Ranking de las mejores gastronomías del mundo. *Vinzeta*. <https://vinzeta.com.co/ranking-de-las-mejores-gastronomias-del-mundo/>.

