

**Riesgos en la Industria del Turismo en Colombia: Adaptación de Seguros para su
Mitigación**

Elaborado por:

Especialización en Gerencia de Proyectos

Cristian Camilo Lancheros Fresneda

Especialización en Gerencia de Proyectos

Angie Katherine Rojas Calderón

Especialización en Logística Global y Digital

Ronal Santiago Camargo Salazar

Universidad EAN

Seminario de investigación

Bogotá D.C

09/05/2025

Resumen

La industria del turismo en Colombia ha tenido un crecimiento impresionante, convirtiéndose en una parte fundamental para los ingresos y el desarrollo económico del país. En 2023, el turismo representó cerca del 3.8% del Producto Interno Bruto (PIB) de Colombia, y la cantidad de turistas internacionales sigue aumentando. Sin embargo, uno de los mayores desafíos que enfrenta este sector es la falta y el desajuste de los productos de seguros disponibles para cubrir los riesgos asociados al turismo en el país. Aunque algunas aseguradoras han creado productos para lidiar con ciertos riesgos, como desastres naturales y problemas de salud pública, hay una gran brecha en la oferta de seguros que se adapten a las necesidades específicas del mercado colombiano, las cuales varían según la región (por ejemplo, la vulnerabilidad a desastres naturales en el Caribe o en áreas rurales). Esta falta de adaptación y diversidad en los productos de seguros pone en riesgo tanto a los turistas como a los operadores turísticos, limitando así la capacidad de respuesta ante emergencias y afectando la competitividad y sostenibilidad del sector. Esta investigación se centra en cómo se pueden diseñar seguros de forma más efectiva para mitigar estos riesgos y fortalecer la estabilidad del sector en un contexto tan diverso y vulnerable como el colombiano.

Problema de Investigación

A pesar de que la industria turística en Colombia ha crecido bastante, los seguros que hay disponibles no se ajustan bien a lo que realmente necesita este sector. Esto crea una situación vulnerable tanto para los turistas como para los operadores turísticos, ya que los riesgos como desastres naturales, problemas de salud pública y fluctuaciones económicas no están

suficientemente cubiertos. La falta de seguros diversificados y adaptados limita la capacidad del turismo para manejar crisis de manera efectiva, lo que afecta su competitividad, sostenibilidad y reputación. Así que, el problema principal es que los productos de seguros no se adaptan a la realidad del turismo colombiano, y es necesario innovar en las coberturas para asegurar una protección integral y mejorar la respuesta ante emergencias.

Objetivo general:

Analizar los riesgos que enfrenta la industria del turismo en Colombia y ver cómo adaptar los productos de seguros puede ayudar a mitigar esos riesgos, fortaleciendo así la resiliencia y sostenibilidad del sector.

Objetivos Específicos:

1. Realizar un diagnóstico de los principales riesgos, tanto estratégicos como tácticos y operativos, que impactan la industria del turismo en Colombia.
2. Analizar el estado actual de las pólizas de seguros en el sector turístico para identificar sus alcances y limitaciones frente a los riesgos detectados.
3. Diseñar recomendaciones y estrategias que permitan mejorar y adaptar los productos de seguros, para que así se puedan responder de manera más efectiva ante los riesgos en la industria del turismo.

Justificación

El turismo es una de las principales fuentes de ingresos para Colombia, y su crecimiento y sostenibilidad son realmente importantes para el desarrollo económico y social del país. Sin embargo, a medida que crecen los riesgos que enfrentan tanto los turistas como los operadores

turísticos, adaptar los productos de seguros se vuelve una necesidad urgente. Es fundamental que los seguros se alineen con las características del mercado colombiano, teniendo en cuenta no solo los riesgos tradicionales, como accidentes o pérdidas materiales, sino también factores que pueden tener un gran impacto, como desastres naturales, emergencias sanitarias e incluso la inseguridad.

La adaptación de los seguros no solo protege a los turistas y a las empresas del sector, sino que también ayuda a mejorar la resiliencia del turismo ante situaciones inesperadas. A través de una buena gestión de riesgos y la creación de productos de seguros personalizados, se puede garantizar la sostenibilidad del turismo colombiano, cuidar las inversiones de los operadores turísticos y ofrecer una mejor experiencia a los viajeros. Por eso, este estudio es clave, no solo para entender los problemas, sino también para encontrar soluciones innovadoras que enfrenten los retos actuales de la industria turística.

Marco Teórico

1. Riesgos en la Industria del Turismo

La industria del turismo está expuesta a una variedad de riesgos que pueden afectar su estabilidad y crecimiento. Estos riesgos se clasifican comúnmente en:

- Riesgos naturales: fenómenos como terremotos, huracanes o inundaciones que pueden dañar infraestructuras turísticas y disuadir a los visitantes.
- Riesgos sanitarios: brotes de enfermedades que pueden generar alertas sanitarias y restricciones de viaje. UNWTO
- Riesgos económicos: crisis financieras que reducen el poder adquisitivo y afectan la demanda turística. ResearchGate
- Riesgos políticos: inestabilidad gubernamental, conflictos o terrorismo que pueden hacer que un destino sea percibido como inseguro.
- Riesgos tecnológicos: fallas en infraestructuras críticas como sistemas de reservas o ciberataques que comprometen datos de viajeros.

La gestión efectiva de estos riesgos es esencial para garantizar la sostenibilidad del sector turístico. Según Ritchie (2004), una planificación estratégica y proactiva es fundamental para mitigar los impactos negativos de las crisis en el turismo. ResearchGate

Gurtner (2007) destaca que, aunque la gestión de crisis en el turismo ha avanzado, aún existen desafíos significativos en la implementación de estrategias efectivas, especialmente en destinos altamente dependientes del turismo. ResearchGate

Becken y Hay (2012) subrayan la importancia de considerar el cambio climático como un riesgo emergente que afecta tanto a la oferta como a la demanda turística. ResearchGate

La Organización Mundial del Turismo (OMT) (2022) informa que, aunque el turismo internacional ha mostrado signos de recuperación tras la pandemia de COVID-19, persisten riesgos económicos y geopolíticos que podrían afectar su crecimiento. UNWTO

Hall et al. (2020) analizan cómo las pandemias, como la de COVID-19, han transformado la dinámica del turismo global, resaltando la necesidad de adaptabilidad en la gestión de riesgos.

2. Percepción del Riesgo en el Turista

La percepción del riesgo juega un papel crucial en la toma de decisiones de los turistas. Factores como la cultura, experiencias previas y la información disponible influyen en cómo un individuo evalúa los riesgos asociados a un destino.

Fuchs y Weiermair (2004) indican que la satisfacción del turista está estrechamente relacionada con la percepción de seguridad y calidad en el destino. Sage Journals

Lo y Lam (2012) encontraron que, aunque la percepción de riesgo puede influir en la intención de viaje, no siempre afecta la satisfacción o las intenciones futuras de comportamiento del turista. ScienceDirect

Reisinger y Mavondo (2005) exploran cómo factores culturales y psicográficos impactan en la percepción del riesgo, la ansiedad y las intenciones de viajar internacionalmente. Sage Journals+1ResearchGate+1

Comprender la percepción del riesgo es esencial para que los destinos desarrollen estrategias de comunicación efectivas y refuercen la confianza de los turistas.

3. El Seguro como Instrumento de Mitigación de Riesgos en el Turismo

Los seguros juegan un papel fundamental en la reducción del impacto financiero ante la ocurrencia de riesgos, especialmente en sectores vulnerables como el turismo. Según Page et al. (2006), los seguros permiten a las empresas turísticas transferir parte del riesgo a terceros, protegiendo su estabilidad operativa.

La cobertura puede incluir eventos como desastres naturales, cancelaciones de viajes, responsabilidad civil, daños a infraestructura hotelera, interrupciones de negocio, y recientemente, pandemias. Como señala Bierman (2020), tras la COVID-19, se ha evidenciado una creciente demanda por seguros que cubran pérdidas por cierres temporales o restricciones sanitarias, mostrando cómo la industria debe adaptarse a riesgos sistémicos.

Además, el seguro turístico también cubre al viajero, garantizando asistencia médica, repatriación y protección ante imprevistos. Al cubrir estos aspectos, se incrementa la confianza del turista en el destino, como destacan Bieger y Laesser (2004), quienes relacionan directamente la existencia de seguros adecuados con un aumento en la propensión a viajar a destinos con riesgos moderados.

“Insurance mechanisms are vital in enabling tourism businesses to recover after crises and continue operating in an environment of increased risk volatility.” (Page, Yeoman, Munro, Connell, & Walker, 2006).

“Pandemic-related insurance is now being redefined as a strategic component of risk management for tourism operators.” (Bierman, 2020).

4. Tecnología y Sistemas de Gestión de Riesgos en el Turismo

La tecnología ha sido clave en el fortalecimiento de la gestión de riesgos turísticos. Desde sistemas de alerta temprana hasta plataformas de monitoreo de seguridad, la digitalización permite anticipar y mitigar amenazas.

Uno de los avances más relevantes ha sido el uso del Big Data y la Inteligencia Artificial para analizar patrones de comportamiento de turistas y detectar eventos anómalos. Según Gretzel et al. (2015), el turismo inteligente (“smart tourism”) utiliza tecnologías digitales para gestionar la experiencia turística y, al mismo tiempo, incrementar la resiliencia del destino ante riesgos.

Herramientas como los GIS (Sistemas de Información Geográfica) permiten mapear zonas de alto riesgo y diseñar rutas seguras. Además, plataformas como Tourism Crisis Management Platforms han sido adoptadas por gobiernos y operadores privados para centralizar protocolos, información y respuestas rápidas ante crisis (Prideaux, Laws & Faulkner, 2003).

La aplicación de blockchain también empieza a tener cabida en la gestión de seguros y trazabilidad del historial de viajes del turista, como plantea Kuo et al. (2019). Esta tecnología permite mayor transparencia, confianza y velocidad en la atención de siniestros o cambios de itinerario.

“Smart tourism destinations integrate advanced ICT to improve risk anticipation and enable dynamic responses to crises.” (Gretzel, Sigala, Xiang, & Koo, 2015).

“Geographic Information Systems have become indispensable tools for crisis management in tourism, enhancing spatial risk analysis and evacuation planning.” (Prideaux et al., 2003).

“Blockchain-based systems offer a decentralized and secure framework for managing risk-related data in tourism and insurance contexts.” (Kuo, Kim & Oh, 2019).

5. Políticas Públicas y Marco Regulatorio en la Gestión de Riesgos del Turismo

La gestión de riesgos en el turismo no puede comprenderse sin el apoyo normativo y la planificación pública. En Colombia, el Plan Sectorial de Turismo 2022-2026 define lineamientos estratégicos que incluyen la resiliencia ante riesgos climáticos, sanitarios, sociales y tecnológicos. Según el Viceministerio de Turismo (2022), uno de los pilares del desarrollo turístico actual es garantizar la seguridad del turista, en coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el ODS 11 (ciudades sostenibles y resilientes).

Además, el país cuenta con el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD), en el cual se integra el sector turístico dentro de los planes de prevención y respuesta ante eventos adversos. Este marco se fundamenta en la Ley 1523 de 2012, que establece la política pública para la gestión del riesgo de desastres y exige que todos los sectores productivos, incluido el turismo, cuenten con planes de continuidad de negocio y protocolos de actuación ante emergencias.

En el ámbito internacional, la Organización Mundial del Turismo (OMT) promueve la Agenda para un Turismo Resiliente, destacando la necesidad de fortalecer los sistemas nacionales de protección civil y de coordinación multisectorial ante eventos disruptivos. Según Ritchie (2008), los destinos turísticos deben desarrollar políticas integradas de prevención, mitigación, preparación y recuperación ante riesgos.

“Government policy and risk management are intrinsically linked in tourism, especially in developing countries where systemic vulnerabilities require structured public intervention.” (Ritchie, 2008).

En cuanto a seguros, en Colombia la Superintendencia Financiera regula las pólizas de seguros aplicables al turismo, y recientemente ha promovido productos especializados como los seguros por cancelación por fuerza mayor, aplicados en eventos como conciertos, congresos y paquetes turísticos.

6. Casos de Estudio en Gestión de Riesgos Turísticos

Uno de los casos más representativos de gestión integral del riesgo en el sector turismo es el del Parque Nacional Natural Tayrona en Colombia. Este destino ha enfrentado múltiples cierres por razones ambientales, culturales (rituales indígenas) y de capacidad de carga. Sin embargo, su gestión ha incluido protocolos anticipados, seguros contra pérdidas operativas y estrategias de comunicación con los turistas.

Según Álvarez et al. (2019), el caso Tayrona muestra cómo la gestión ambiental puede integrarse con la planificación del riesgo turístico, generando confianza en operadores y visitantes.

Otro ejemplo internacional relevante es el de Nueva Zelanda, país que ha diseñado una estrategia de resiliencia turística post-terremotos en Christchurch. El gobierno, en colaboración con empresas de seguros y el sector académico, desarrolló un sistema de evaluación de daños, respuesta inmediata, y reconstrucción con enfoque sostenible, siendo hoy un modelo replicado en la región Asia-Pacífico (Becken & Hughey, 2013).

“Christchurch is a benchmark in building back better after tourism disasters, where planning, insurance and technology played critical roles in recovery.” (Becken & Hughey, 2013).

7. Percepción del Riesgo y Comportamiento del Consumidor Turístico

La percepción del riesgo juega un papel central en la toma de decisiones del consumidor en el sector turismo. Este constructo se refiere a cómo los turistas perciben subjetivamente amenazas potenciales que podrían afectar negativamente su experiencia de viaje. La literatura reconoce que estos riesgos pueden clasificarse en dimensiones como: riesgo físico, riesgo financiero, riesgo de desempeño, riesgo psicológico y riesgo social (Reisinger & Mavondo, 2005).

“Tourism is highly susceptible to perceived risk, which influences not only destination choice but also demand for risk-mitigation mechanisms such as travel insurance.” (Fuchs & Reichel, 2011).

Según el modelo de comportamiento del consumidor de Engel, Blackwell y Miniard (1995), la percepción del riesgo activa mecanismos de búsqueda de información y evaluación de alternativas. En este contexto, el seguro turístico aparece como una herramienta que puede reducir la incertidumbre y generar una sensación de control.

Estudios recientes también muestran que la confianza institucional es un factor mediador entre la percepción del riesgo y la disposición a viajar. Por ejemplo, durante la pandemia del COVID-19, investigaciones en destinos como España, Corea del Sur y Colombia evidenciaron que los turistas confiaban más en destinos que ofrecían garantías sanitarias y cobertura aseguradora (Bae & Chang, 2021).

Además, la literatura psicológica, como la teoría del comportamiento planificado de Ajzen (1991), refuerza que la actitud hacia el riesgo, la norma social percibida y el control conductual percibido inciden directamente en la intención de viajar y contratar servicios complementarios como seguros.

Tipos de Riesgo en Turismo (según Fuchs y Reichel, 2011):

- Riesgo físico: enfermedades, accidentes, condiciones inseguras.
- Riesgo financiero: pérdida económica por cancelaciones, sobrecostos.
- Riesgo social: percepción del entorno familiar o social sobre el destino.
- Riesgo psicológico: ansiedad, estrés asociado al viaje.
- Riesgo de desempeño: fallas en los servicios contratados.

8. Innovación Tecnológica y Seguros Turísticos Inteligentes

El avance tecnológico ha transformado la industria de los seguros turísticos, permitiendo desarrollar soluciones digitales que ofrecen protección personalizada, en tiempo real y adaptada a contextos cambiantes como pandemias, catástrofes naturales o inestabilidad sociopolítica. Tecnologías como Big Data, inteligencia artificial (IA), blockchain y geolocalización se han integrado progresivamente al sector asegurador para mejorar la prevención, respuesta y cobertura de riesgos en el turismo.

“El uso de herramientas de análisis de datos permite a las aseguradoras anticipar tendencias de siniestralidad y personalizar productos turísticos, mejorando la experiencia del usuario y reduciendo la exposición al riesgo.” (De la Peña & Martínez, 2020)

El concepto de "seguros inteligentes" (smart insurance) ha cobrado fuerza en los últimos años. Según Capgemini (2022), el 68% de las aseguradoras líderes ya utilizan IA para evaluar riesgos, procesar reclamaciones y ofrecer recomendaciones automáticas a los viajeros. Estas soluciones permiten también alertas de seguridad inmediatas, seguimiento de salud durante los viajes, e incluso activación automática de coberturas según la ubicación del asegurado (Internet of Things - IoT).

Asimismo, se han desarrollado aplicaciones móviles integradas que permiten gestionar pólizas, reportar emergencias y obtener atención médica a distancia desde el lugar del viaje. Estas herramientas, combinadas con inteligencia contextual y sistemas de respuesta rápida, reducen el impacto de los eventos adversos para el turista y mejoran la percepción del servicio.

Casos destacados:

- AXA Travel Smart App: Proporciona alertas de seguridad en tiempo real y permite contactar con servicios médicos locales.
- Allianz Global Assistance: Usa IA para atención 24/7 mediante chatbots y personaliza la cobertura según la duración y tipo de viaje.
- Seguros MAPFRE: Implementa blockchain para mejorar la trazabilidad de siniestros y evitar fraudes en seguros de viaje.

“La transformación digital en el sector asegurador está redefiniendo la forma en que se perciben y gestionan los riesgos asociados al turismo moderno.” (OECD, 2021)

9. Turismo Sostenible y Gestión del Riesgo Ambiental

El desarrollo del turismo sostenible implica integrar la gestión de riesgos ambientales como un componente central. La Organización Mundial del Turismo (OMT) define el turismo sostenible como aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y ambientales, para satisfacer las necesidades de los visitantes, la industria, el entorno y las comunidades anfitrionas (UNWTO, 2018).

En contextos como el colombiano, caracterizado por una alta diversidad geográfica y ecológica, los riesgos ambientales –como inundaciones, incendios forestales, movimientos en masa, pérdida de biodiversidad o contaminación de ecosistemas turísticos– exigen planes de contingencia, seguros ecológicos y estrategias de conservación. La interrelación entre cambio climático, presión turística y fragilidad ecosistémica requiere un enfoque de riesgo integral y preventivo.

“El turismo, sin una gestión ambiental adecuada, puede acelerar procesos de degradación, generar externalidades negativas y comprometer la sostenibilidad de los destinos.” (Martínez-García & Raya-Vilchez, 2021)

Por su parte, el concepto de resiliencia turística ha ganado protagonismo como respuesta a eventos extremos. Esta resiliencia se construye mediante la planificación participativa, la evaluación de riesgos ambientales y la inversión en infraestructuras adaptativas. Diversos estudios demuestran que los destinos turísticos más resilientes son aquellos que integran sistemas de seguros paramétricos, vigilancia ambiental y educación al turista (Becken, 2013).

En Colombia, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, junto con Parques Nacionales Naturales y el Sistema Nacional Ambiental (SINA), ha desarrollado guías para el manejo turístico

sostenible en áreas protegidas, aunque su aplicación todavía enfrenta desafíos en monitoreo y control.

Ejemplos de riesgos ambientales relevantes en destinos turísticos colombianos:

- Parque Tayrona: Presión turística sobre ecosistemas marinos y terrestres. Riesgo de pérdida de cobertura vegetal por prácticas no reguladas.
- San Andrés y Providencia: Vulnerabilidad al cambio climático y huracanes (como lo evidenció el paso del huracán Iota en 2020).
- Eje Cafetero: Riesgos por deslizamientos e intensificación de lluvias asociadas al Fenómeno de La Niña.

10. Gobernanza del Riesgo en el Turismo Colombiano

En Colombia, la gestión del riesgo en el turismo está determinada por una articulación normativa e institucional que busca reducir la vulnerabilidad de los destinos frente a eventos naturales, sociales, tecnológicos y sanitarios. La política pública se sustenta en instrumentos del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD), la Ley 1558 de 2012 (por la cual se expide la Ley General de Turismo) y el Plan Sectorial de Turismo 2022–2026.

“La gestión integral del riesgo se convierte en un eje transversal para garantizar la competitividad del turismo colombiano en contextos globales inciertos.” (Rodríguez & Cárdenas, 2021)

El Artículo 5 de la Ley 1523 de 2012 establece que todos los sectores productivos, incluido el turismo, deben incluir en su planificación medidas de reducción del riesgo y preparación para

emergencias. Además, el Decreto 1074 de 2015 (Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo) exige a los prestadores de servicios turísticos contar con planes de contingencia y protocolos de bioseguridad, algo que cobró especial relevancia durante y después de la pandemia por COVID-19.

El Plan Sectorial de Turismo “Turismo, motor de desarrollo 2022–2026” propone estrategias para fortalecer la resiliencia de los destinos mediante infraestructura sostenible, innovación tecnológica y fortalecimiento institucional. Esto implica integrar la gestión del riesgo en la formación del talento humano, los planes de ordenamiento turístico territorial (POTT) y el diseño de experiencias seguras.

A nivel operativo, entidades como ProColombia, Fontur, Parques Nacionales Naturales y los Consejos Territoriales de Gestión del Riesgo (CTGR) son fundamentales en la articulación entre promoción, conservación y respuesta ante emergencias en destinos turísticos.

La gestión de riesgos en el turismo colombiano es un campo multidimensional que involucra componentes económicos, ambientales, tecnológicos y normativos. La evolución del sector hacia una gestión más resiliente y sostenible requiere la adopción de soluciones digitales, políticas públicas integrales y una mayor articulación entre el sector público, privado y comunitario. Comprender esta interacción es clave para diseñar productos aseguradores innovadores y adaptados a los nuevos desafíos globales.

Marco Institucional

En Colombia, contamos con un marco institucional que regula y promueve el turismo seguro y sostenible. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se encarga de establecer directrices para minimizar los riesgos en este sector, y la Superintendencia Financiera supervisa los seguros que son esenciales para la industria. Además, el Plan Sectorial de Turismo 2022-2026 destaca la importancia de adoptar estrategias sostenibles para mejorar la competitividad del turismo en el país.

1. Nombre de la organización y su ubicación

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT)

Ubicación: Bogotá, D.C., Colombia.

Descripción: Este ministerio está dedicado a organizar y promover las estrategias, planes y programas del gobierno en áreas como el comercio, la industria y el turismo en Colombia (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], s.f.).

Superintendencia Financiera de Colombia

Ubicación: Bogotá, D.C., Colombia.

Descripción: La superintendencia es responsable de supervisar, regular y controlar el sistema financiero del país, lo que incluye la regulación de los seguros relacionados con el turismo (Superintendencia Financiera de Colombia, s.f.).

2. Sector de la economía acorde al CIIU

Sector de Servicios de Alojamiento y Preparación de Comidas (CIIU 5510): Este sector abarca empresas que ofrecen alojamiento temporal, como hoteles y otros tipos de hospedaje, que son clave para el turismo (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], s.f.).

CIIU 7990 - Servicios de Reservas y Actividades Conexas para la Organización de Viajes: Esto incluye agencias de viajes y otros servicios que están directamente relacionados con el sector turístico (DANE, s.f.).

3. Nichos de mercado

Turismo sostenible: Este nicho de mercado está dirigido a consumidores que valoran la sostenibilidad y el turismo responsable, enfocándose en prácticas que ayudan a conservar el medio ambiente y benefician a las comunidades locales (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], 2022).

Turismo de aventura y ecoturismo: La demanda de ecoturismo y actividades de aventura ha aumentado notablemente en Colombia, gracias a la riqueza en biodiversidad que ofrece el país (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], 2022).

Turismo de bienestar: El turismo enfocado en la salud, el bienestar y la relajación ha cobrado importancia y se ha posicionado en el mercado global (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], 2022).

4. Principales productos y procesos

Productos:

Servicios de alojamiento (hoteles, hostales, cabañas).

Transporte turístico (por tierra, agua y aire).

Paquetes turísticos sostenibles.

Seguros turísticos (enfocados en proteger tanto a los turistas como a los operadores turísticos).

Procesos:

Promoción de destinos turísticos: Esto se realiza mediante campañas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT, 2022).

Regulación del sector de seguros turísticos: Se asegura que las pólizas se adapten a las necesidades del turismo (Superintendencia Financiera de Colombia, s.f.).

Evaluación de impactos sostenibles: Esto se lleva a cabo a través del Plan Sectorial de Turismo 2022-2026, que busca implementar estrategias para garantizar la sostenibilidad (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], 2022).

5. Estructura organizacional

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT):

Organización: El MinCIT es una entidad que cuenta con varias direcciones y organismos descentralizados, todos comprometidos con impulsar el crecimiento del turismo. Tiene a

su cargo la Dirección de Promoción del Turismo, encargada de crear políticas y estrategias para el desarrollo de este sector (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], s.f.).

Superintendencia Financiera:

Organización: Esta entidad se encarga de supervisar a las compañías de seguros que ofrecen productos especializados para el sector turístico, asegurándose de que cumplan con los estándares necesarios para proteger a turistas y empresas en este ámbito (Superintendencia Financiera de Colombia, s.f.).

6. Elementos particulares del área, proceso o tema objeto del estudio

Regulaciones de Turismo Seguro y Sostenible:

Ley 300 de 1996: Esta ley regula el turismo en Colombia y establece directrices para el desarrollo y la promoción del sector (Congreso de la República de Colombia, 1996).

Plan Sectorial de Turismo 2022-2026: Define enfoques dirigidos hacia un turismo que sea sostenible y competitivo a nivel global, resaltando la importancia de la seguridad y la sostenibilidad como pilares para el crecimiento del sector (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], 2022).

Conclusión

Analizar el marco institucional muestra cómo el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo junto con la Superintendencia Financiera gestionan la promoción de un turismo seguro y sostenible en Colombia, enfocados en la competitividad, la mitigación de riesgos y la protección tanto de turistas como de operadoras turísticas. Estas entidades implementan

regulaciones y estrategias clave para hacer crecer el sector de manera responsable y alineada con los desafíos globales de sostenibilidad (Congreso de la República de Colombia, 1996; Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], 2022; Superintendencia Financiera de Colombia, s.f.).

Metodología

Enfoque, Alcance y Diseño de la Investigación

La presente investigación adopta un enfoque cualitativo, con el propósito de comprender a profundidad los riesgos que enfrenta la industria del turismo en Colombia y cómo la adaptación de los productos de seguros puede contribuir a su mitigación. El estudio tiene un alcance descriptivo y exploratorio, dado que busca identificar fenómenos relevantes, interpretar experiencias expertas y proponer estrategias de mejora. Se trata de una investigación no experimental y transversal, ya que los datos fueron recolectados en un único momento temporal sin manipulación de variables.

Población y Muestra

La recolección de información cualitativa se realizó mediante entrevistas a profundidad dirigidas a expertos en gestión de riesgos y seguros en el contexto turístico colombiano, seleccionados por su conocimiento del sector y experiencia profesional.

Complementariamente, se aplicó una encuesta estructurada a 75 turistas frecuentes, con el objetivo de recoger su percepción sobre los principales riesgos del turismo y el papel de los seguros como herramienta de protección.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

1. Entrevistas a profundidad:

Se diseñó un instrumento de entrevista semiestructurada dividido en cinco bloques temáticos:

- Diagnóstico de los riesgos más relevantes en el turismo colombiano.
- Estado actual de los seguros turísticos.
- Recomendaciones para mejorar las coberturas.
- Preparación del sector turístico ante emergencias.
- Identificación de nuevos riesgos y tendencias futuras.

Esta técnica permitió explorar la visión experta sobre las brechas existentes en la cobertura de seguros turísticos y las estrategias más adecuadas para su fortalecimiento.

2. Encuesta estructurada a turistas:

Con el fin de integrar la percepción del usuario, se diseñó y aplicó la siguiente encuesta:

Encuesta: Riesgos en la Industria del Turismo en Colombia y Adaptación de Seguros

Instrucciones: Esta encuesta busca conocer su opinión sobre los riesgos que enfrenta el turismo en Colombia y cómo los seguros pueden ayudar a mitigarlos. Tus respuestas nos ayudarán a mejorar la protección en este sector.

1. Diagnóstico de los Principales Riesgos en la Industria del Turismo

1.1. ¿Cuáles de los siguientes riesgos crees que afectan más al turismo en Colombia?

- Desastres naturales (huracanes, terremotos, inundaciones)
- Problemas de salud pública (pandemias, enfermedades)
- Inseguridad (violencia, robos)
- Crisis económicas (inflación, fluctuación del mercado)
- Otros (especificar)

1.2. ¿Qué tan preparado crees que está el sector turístico para enfrentar estos riesgos?

Muy preparado

Algo preparado

Poco preparado

Nada preparado

2. Estado Actual de los Seguros en el Turismo

2.1. ¿Has contratado algún tipo de seguro relacionado con el turismo (como turista o trabajador del sector)?

Sí / No

2.2. ¿Los seguros actuales cubren adecuadamente los riesgos más importantes para el turismo en Colombia?

Sí/No

Parcialmente

2.3. ¿Qué mejoras deberían tener los seguros turísticos en Colombia para cubrir mejor los riesgos?

(Selecciona hasta 2 opciones)

- Cobertura más amplia (desastres naturales, salud pública, etc.)
- Precios más accesibles
- Mayor claridad sobre lo que cubren

- Otros (especificar)

3. Recomendaciones para Mejorar los Seguros Turísticos

3.1. ¿Consideras que las aseguradoras deberían adaptar los seguros turísticos a las características regionales de Colombia (por ejemplo, Caribe, Amazonía, Andes)?

Sí

No

No estoy seguro/a

3.2. ¿Qué tan importante es para ti recibir información clara sobre los seguros turísticos antes de viajar?

- Muy importante
- Algo importante
- Poco importante
- Nada importante

Técnicas de Análisis de Datos

Entrevistas a profundidad: Se utilizó análisis de contenido cualitativo, mediante codificación temática de las respuestas, identificando patrones, categorías emergentes y propuestas clave.

Encuestas estructuradas: Se aplicó un análisis estadístico descriptivo, para caracterizar la percepción de los turistas respecto a los riesgos y a los seguros turísticos.

Análisis documental: Se integraron fuentes secundarias del DANE, MinCIT y documentos normativos y técnicos relacionados con el sector turismo y asegurador, con el fin de contextualizar y triangular los hallazgos.

Análisis de metodología

ENTREVISTA EXPERTO EN RIESGOS:

Juan José Guzman – Gerente de Administración de Riesgos - Correcol

1. Diagnóstico de los Principales Riesgos en la Industria del Turismo en Colombia

Objetivo: Entender los riesgos más relevantes que enfrenta la industria turística en Colombia.

- ¿Cuáles considera usted que son los principales riesgos a los que se enfrenta la industria del turismo en Colombia actualmente? (¿Desastres naturales, problemas de salud pública, inseguridad, fluctuaciones económicas, otros?)

Podemos establecer que los sectores industriales, como el sector turístico, tiene riesgos de orden estratégico que involucra riesgos sistémicos, además riesgos tácticos y operacionales. Los principales riesgos de orden estratégico que afectan a la industria del turismo es la interrupción del negocio. Este riesgo tiene 4 componentes afectaciones a la infraestructura física, tecnológica, a los recursos humanos y los procesos core. Otros riesgos importantes es la falta de integración de los criterios de sostenibilidad, la falla en la incorporación de los cambios del mercado y las preferencias de los clientes y el daño a la reputación.

- Desde su experiencia, ¿cómo varían los riesgos según la región de Colombia?

(Por ejemplo, ¿cómo impactan los riesgos en la región Caribe comparado con la región Andina?)

o Los riesgos son una realidad, pero varían de acuerdo con la exposición. Me explico, por ejemplo, en la región Caribe el turismo por posición geográfica el cambio climático tiene un impacto actual y futuro importantes. Este impacto puede medirse en pérdidas económicas y de ingresos por eventos como huracanes y aumentos del nivel del mar. Y por supuesto cada región tienen sus propias particularidades. El sector turístico a través de los gremios debe hacer una gestión de riesgos eficaz para mitigar y sin un sector más resiliente.

- ¿Cree que la industria turística colombiana tiene una estrategia adecuada para enfrentar estos riesgos? Si no es así, ¿qué falta?
- o El sector es reactivo y requiere diagnosticar como se encuentra de manera general. Hay que fortalecer el gremio para que sea un articulador de coherencia y buenas prácticas.

Qué tipo de riesgos cree que están siendo subestimados o poco considerados por las empresas turísticas y los turistas?

o Los riesgos más subestimados en Colombia es la integración de los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno), como un criterio de sostenibilidad a largo plazo. La integración de estos criterios son una necesidad para estar a la par con el mercado internacional. Otro riesgo subestimado es el capital humano, la retención y la rotación en el sector turístico es alto. Se requiere estrategias de bienes para los empleados.

- En términos de desastres naturales, ¿cuál es el riesgo más importante para el turismo en Colombia y por qué?

o Como desastre natural quiere mencionar el cambio climático. Es un hecho que afectará la sostenibilidad del turismo a nivel mundial. Cambios en los patrones climáticos, daños por inundaciones, cambios en el nivel del mar, y de las temperaturas están afectando y afectarán de manera considerable el sector. Es un tema a nivel global, en emblema en Suiza son las actividades en las montañas, en las últimas décadas se ha perdido gran parte de la nieve, Ello esta impactando el sector turístico en Suiza. Sin ir más lejos, en Colombia el caso de los Nevados, casa vez con menos nieve y los huracanes que afectaron a San Andrés en donde el daño material y la interrupción de los negocios turísticos han generado pérdidas incalculables.

- ¿Cómo influyen factores externos (como la economía global o las pandemias) en los riesgos que enfrenta la industria del turismo en Colombia?

El sector turístico es altamente sensible a riesgos externos, como la geopolítica y incertidumbre económica, por citar dos ejemplos actuales. Por ello, es un sector muy sensible y que se ve afectado por la materialización de estos riesgos,

2. Estado Actual de los Seguros en la Industria Turística

Objetivo: Conocer la efectividad de los seguros turísticos y sus limitaciones.

- ¿Cuáles son los productos de seguros más comunes disponibles para la industria turística en Colombia?
 - o (¿Seguros para turistas, seguros para empresas turísticas, seguros de responsabilidad civil, seguros de salud, otros?)
 - o Si podemos hacer una jerarquización, el primero de ellos es la póliza de responsabilidad civil. En hoteles y facilites conexas es un caldo de cultivo para eventos relacionados con responsabilidad civil. Segundo, la póliza de daño material debido a la exposición de activos que tienen este tipo de empresas. Otras pólizas no menos importantes es la de Interrupción de negocios, la de infidelidad de riesgos financieros, la cyber y por último todas las legales.
- ¿Cree que las pólizas de seguros actuales son adecuadas para cubrir los riesgos específicos del turismo colombiano?
 - o (¿Existen brechas importantes en la cobertura?)
 - o Una cosa es el diagnóstico del sector, que puede tener deficiencia en coberturas e incluso infravalorado. Y otra cosa son las necesidades del mercado actual y corto a mediano plazo. Es un

cambio de mentalidad, que el sector turístico no vea las pólizas como un gasto sino como una oportunidad para proteger su negocio.

- ¿En qué áreas específicas considera que las aseguradoras no están ofreciendo suficientes productos o coberturas para la industria del turismo?

o Los productos masivos (llamados affinities) considero que hay un potencial como valor agregado. Estos productos masivos tienen la capacidad de llegar a un gran número de personas a través de un canal ya establecido (agregaciones, agencias, hoteles, etc), ofreciendo un valor añadido o un precio preferencial por pertenecer a ese grupo.

- En su opinión, ¿cómo se pueden adaptar mejor los seguros turísticos a las necesidades del mercado colombiano, que es muy diverso y enfrenta distintos tipos de riesgos?

o A nivel de seguros y riesgos el mercado tiene riesgos y oportunidad. A nivel de seguros estratégicos mejorar la penetración en el sector es fundamental. Para seguros masivos, mejorar los canales de distribución, la omnicanalidad es la clave en este punto.

- ¿Existen diferencias significativas en la oferta de seguros para turistas nacionales y extranjeros en Colombia?

o La principal diferencia radica en el enfoque de los riesgos cubiertos. Los seguros nacionales se centran en eventos dentro de Colombia, mientras que los seguros para extranjeros están diseñados para protegerlos de los riesgos específicos de viajar fuera de su país de origen, incluyendo la potencialmente la atención médica internacional y la repatriación. Además, los requisitos y costos también suelen variar significativamente.

3. Recomendaciones para Mejorar los Seguros en la Industria Turística

Objetivo: Recoger sugerencias y recomendaciones para mejorar la cobertura de seguros en el sector.

- ¿Qué características o coberturas adicionales deberían incluir los seguros turísticos en Colombia para responder mejor a los riesgos del sector?
 - o (¿Coberturas contra emergencias sanitarias, desastres naturales, robos, o problemas económicos?)
 - o Al analizar la oferta de seguros turísticos en Colombia, observamos diferencias clave entre las pólizas para empresas y turistas. Para las empresas, la cobertura se centra en responsabilidad civil, protección de activos e interrupción de negocio. Sin embargo, para responder mejor a riesgos como eventos naturales y pandemias, es crucial ampliar la cobertura de interrupción e incluir gastos adicionales y daños a la reputación. En cuanto a los turistas, los seguros de viaje cubren gastos médicos y cancelación, siendo más completos para extranjeros. Para mejorar, deberían incorporar coberturas más amplias por interrupción de viaje debido a eventos imprevistos, telemedicina y asistencia en caso de cuarentena.
- ¿Qué papel deberían jugar las aseguradoras en la capacitación y educación de las empresas turísticas y los turistas sobre los seguros?
- (¿Deberían ofrecer más información, claridad o talleres educativos?)

Las aseguradoras deberían actuar como aliados y socios educativos del sector turístico, proporcionando conocimiento y las herramientas necesarias para que las empresas y los turistas comprendan la importancia de los seguros, qué puedan elegir las coberturas adecuadas y sepan cómo utilizarlos eficazmente. Esta alianza de gana-gana no sólo beneficia a los asegurados, sino que también contribuye a un sector turístico más resiliente y seguro en general.

- ¿Cree que las aseguradoras deben ofrecer seguros más personalizados según las necesidades de cada región o tipo de actividad turística?

o Una póliza estandarizada, por muy completa que parezca, a menudo deja gaps de cobertura importantes o incluye protecciones innecesarias para ciertas realidades. Al ofrecer seguros personalizados, las aseguradoras no solo estarían brindando una protección más efectiva y relevante, sino que también estarían demostrando una comprensión profunda y un respeto genuino por la singularidad de cada emprendimiento y cada experiencia turística.

Imaginemos varios escenarios: La realidad de un hotel en la selva amazónica, lidiando con desafíos logísticos, es radicalmente distinta a la de una agencia de viajes que organiza emocionantes recorridos en los Andes, o a un restaurante concurrido en el corazón de Cartagena, donde el riesgo podría estar más ligado a la afluencia masiva de visitantes y la infraestructura histórica.

- ¿Cómo podría el gobierno o las autoridades colombianas incentivar a las aseguradoras a ofrecer mejores productos para el sector turístico?

o Para incentivar mejores y adaptables seguros turísticos en Colombia, el gobierno podría ofrecer créditos y garantías estatales establecidas para el sector, otorgar beneficios fiscales por capacitación, facilitar la colaboración público-privada y gremial para identificar necesidades y simplificar la regulación para la innovación de productos. Estas estrategias buscan hacer más atractiva y viable a las aseguradoras la creación de pólizas especializadas que realmente protejan el sector turístico colombiano.

- ¿Cuál sería el rol de los operadores turísticos en la mejora de los productos de seguros?

o (¿Deberían tener una mayor colaboración con las aseguradoras o diseñar seguros específicos para los turistas?)

o Los operadores turísticos son los encargados de crear experiencias integrales en viajes y eventos. Desempeñan un rol fundamental en la evolución de los seguros. Su contacto directo con las necesidades de los viajeros les otorga una perspectiva única sobre los imprevistos reales y las coberturas valiosas. Esta información de primera mano es crucial para las aseguradoras al diseñar productos más adaptados y efectivos.

Desde una perspectiva económica, el ofrecimiento de seguros representa una alternativa para la generación de ingresos para los operadores, ya sea a través de comisiones por venta, márgenes en paquetes integrados o programas de afiliación. Esta sinergia entre operadores y aseguradoras, impulsada por el conocimiento del viajero, resulta esencial para perfeccionar la oferta de seguros y enriquecer la experiencia turística en su totalidad.

4. Evaluación de la Preparación del Sector ante Emergencias

Objetivo: Obtener una perspectiva sobre cómo mejorar la preparación ante crisis y emergencias.

- ¿Qué tan preparado está el sector turístico colombiano para enfrentar una crisis de gran escala, como una pandemia o un desastre natural importante?

o Parcialmente, el sector turístico colombiano, aunque resiliente en algunos aspectos, enfrenta desafíos significativos ante crisis de gran escala. Si un evento catastrófico golpeará directamente, la preparación actual es variable. Mecanismos de resiliencia sectorial incluyen protocolos de bioseguridad post-pandemia y esfuerzos incipientes en gestión de riesgos por desastres naturales. Organizacionalmente, algunas empresas han diversificado ofertas y fortalecido finanzas, pero la dependencia del flujo turístico inmediato sigue siendo alta. La preparación para una afectación masiva y prolongada requiere una integración más robusta de planes de contingencia, seguros especializados y estrategias de recuperación coordinadas a nivel nacional.

- ¿Cuál considera que es el mayor obstáculo para una respuesta eficaz ante emergencias en la industria del turismo?

o El mayor obstáculo para una respuesta eficaz ante emergencias en el turismo colombiano reside en la fragmentación estratégica – relacionada con la sostenibilidad- y la descoordinación operativa en la emergencia.

A nivel estratégico, la sostenibilidad a menudo se percibe como un añadido en lugar de un pilar sectorial. La falta de una visión que integre la resiliencia ante crisis como un componente de la sostenibilidad a largo plazo debilita la planificación preventiva del sector.

Operativamente, la respuesta ante emergencias adolece de protocolos estandarizados y una comunicación fluida entre los múltiples stakeholders: empresas, autoridades locales y nacionales, organismos de socorro y la propia comunidad turística. La falta de sistemas de alerta temprana y planes de emergencias específicos para escenarios turísticos complejos dificulta una reacción rápida y coordinada.

- ¿Qué tipo de infraestructura o sistemas debería mejorar el sector para responder mejor a los riesgos y emergencias?

o Para un sector turístico colombiano resiliente y sostenible, la mejora de infraestructura es el fortalecimiento como gremio, es quien debe liderar el cambio cultural. Urgen sistemas de alerta temprana integrados, plataformas de coordinación de crisis y una infraestructura turística construida bajo criterios de resiliencia. Los sistemas de información turística inteligente optimizarán la respuesta.

El gremio debe liderar con estándares de seguridad, protocolos de emergencia y promover la colaboración y la capacitación estandarizada. La concientización y la incidencia política son clave para arraigar una cultura de prevención. Fortalecer estos pilares, con el gremio como motor, preparará al sector para afrontar riesgos actuales y emergentes.

- En términos de seguros, ¿qué aspectos del diseño de pólizas deberían modificarse para permitir una respuesta más rápida y eficaz en situaciones de emergencia?

o Un diálogo abierto entre aseguradoras y el sector, fomentando la transferencia de conocimiento en gestión de riesgos y la reinversión aseguradora en esta área, permitirá diseñar pólizas más prácticas y sensibles a las emergencias.

5. Tendencias Futuras y Nuevos Riesgos

Objetivo: Identificar posibles cambios y nuevos riesgos que podrían impactar al sector turístico en el futuro.

- ¿Cuáles son los riesgos emergentes que podrían afectar al turismo en Colombia en los próximos 5 a 10 años?
 - o (¿Cambio climático, nuevas pandemias, ciberseguridad, etc.?)
 - o Anticipar el futuro del turismo colombiano implica considerar varios supuestos. La integración tecnológica acelerada podría generar exclusión para quienes carezcan de acceso o habilidades digitales, además de plantear desafíos en ciberseguridad y gestión de datos de turistas. Cambios normativos, tanto a nivel nacional como internacional (p.e., regulaciones ambientales más estrictas, impuestos al turismo, políticas de visado), podrían alterar la competitividad y los flujos de visitantes. Las decisiones geopolíticas, como conflictos regionales, inestabilidad económica global o cambios en acuerdos comerciales, podrían impactar la confianza de los viajeros y la conectividad aérea. A estos se suman riesgos inherentes como la intensificación del cambio climático (p.e., eventos extremos, alteración de ecosistemas) y la evolución de las expectativas de los viajeros (p.e., demanda de experiencias más auténticas y sostenibles), exigiendo adaptabilidad y planificación estratégica por parte del sector.
- ¿Cómo podrían las aseguradoras adaptarse mejor a estos nuevos riesgos en el sector turístico?

Para adaptarse a los riesgos emergentes en turismo, las aseguradoras deben mostrar flexibilidad en su apetito de riesgo. La innovación en productos es clave, desarrollando pólizas paramétricas para riesgos climáticos, seguros cibernéticos especializados y coberturas adaptativas a nuevas tendencias de viaje, mediante la colaboración con el sector y la inversión en análisis predictivo.

- ¿Qué papel deberían jugar las tecnologías emergentes (como la inteligencia artificial, big data, etc.) en la identificación y gestión de riesgos turísticos?
- o Las tecnologías emergentes son cruciales para identificar y gestionar riesgos turísticos. Quien no las implemente hoy, queda rezagado, perdiendo la capacidad de anticipar y responder eficazmente en el futuro del sector.
 - ¿Cree que la colaboración entre gobiernos, empresas turísticas y aseguradoras podría mejorar la resiliencia del sector ante nuevos riesgos? ¿Cómo?
- o Absolutamente. La colaboración tripartita es vital y debería ser política de Estado tipo CONPES. El gobierno facilita la normativa y recursos, las empresas aportan conocimiento operativo y las aseguradoras experiencia en gestión de riesgos. Juntos pueden crear planes preventivos, productos de seguro adaptados y protocolos de respuesta eficientes, fortaleciendo la resiliencia del sector ante futuros desafíos.

Preguntas Generales de Cierre

- ¿Cómo visualiza el futuro del turismo en Colombia en términos de su capacidad para gestionar los riesgos, y cómo podrían los seguros contribuir a esa visión?

o Visualizo un futuro turístico colombiano donde la maduración de la administración basada en riesgos sea la norma, aún nos falta. Los seguros y otros instrumentos financieros jugarán un rol central al cerrar las brechas, facilitando la transferencia de riesgos complejos y ofreciendo productos innovadores que incentiven la prevención y la inversión en resiliencia.

- ¿Qué otros aspectos no hemos tocado que considere clave para mejorar la seguridad y la competitividad del turismo colombiano a través de los seguros?

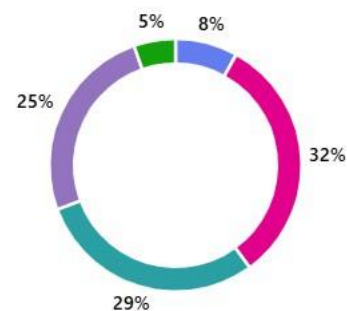
o Más allá de seguros, algunos aspectos claves para el sector es la inversión en infraestructura, el fortalecimiento institucional para la gestión de crisis, la capacitación en seguridad para el sector y la promoción de un turismo responsable son elementos esenciales para la competitividad del turismo colombiano.

Encuestas:

Muestra: **75** Encuestados

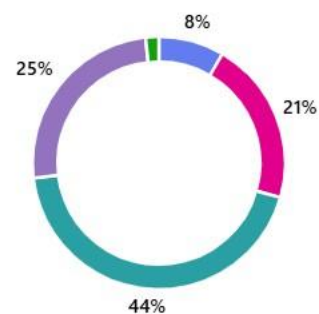
1. Edad:

● Menos de 18 años	6
● 18-30 años	24
● 31-45 años	22
● 46-60 años	19
● Más de 60 años	4



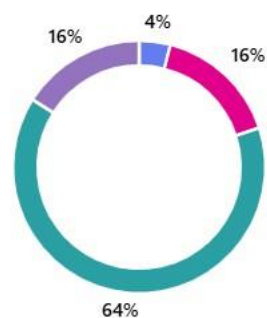
2. ¿Cuáles de los siguientes riesgos crees que afectan más al turismo en Colombia?
(Selecciona hasta 2 opciones)

● Desastres naturales (huracanes, terremotos, inundaciones)	10
● Problemas de salud pública (pandemias, enfermedades)	25
● Inseguridad (violencia, robos)	52
● Crisis económicas (inflación, fluctuación del mercado)	30
● Otras	2



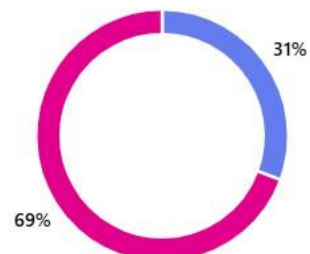
3. ¿Qué tan preparado crees que está el sector turístico para enfrentar estos riesgos?

● Muy preparado	3
● Algo preparado	12
● Poco preparado	48
● Nada preparado	12



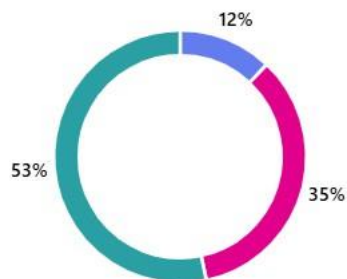
4. ¿Has contratado algún tipo de seguro relacionado con el turismo (como turista o trabajador del sector)?

- Si 23
- No 52



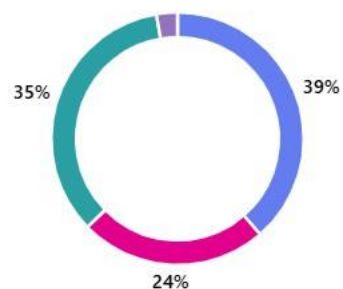
5. ¿Los seguros actuales cubren adecuadamente los riesgos más importantes para el turismo en Colombia?

- Si 9
- No 26
- Parcialmente 40



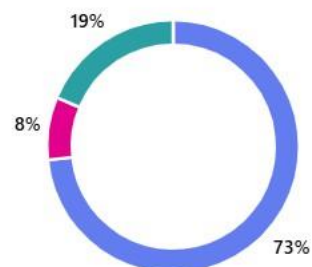
6. ¿Qué mejoras deberían tener los seguros turísticos en Colombia para cubrir mejor los riesgos?

- Cobertura más amplia (desastres naturales, salud pública, etc.) 29
- Precios más accesibles 18
- Mayor claridad sobre lo que cubren 26
- Otras 2



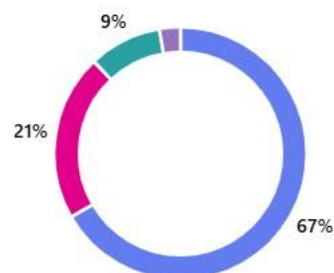
7. ¿Consideras que las aseguradoras deberían adaptar los seguros turísticos a las características regionales de Colombia (por ejemplo, Caribe, Amazonía, Andes)?

● Si	55
● No	6
● No estoy seguro/a	14



8. ¿Qué tan importante es para ti recibir información clara sobre los seguros turísticos antes de viajar?

● Muy importante	50
● Algo importante	16
● Poco importante	7
● Nada importante	2



Comportamientos Clave del Sector Turístico en Colombia:

Una Mirada Reciente Entender cómo ha evolucionado el turismo en Colombia nos brinda pistas valiosas sobre sus fortalezas, su crecimiento y también sobre sus posibles vulnerabilidades. A continuación, exploramos algunas tendencias destacadas:

1. Colombia, un Destino Cada Vez Más Atractivo: ¡Más Visitantes Llegan!

Colombia se está convirtiendo en un verdadero imán para viajeros de todo el mundo. El país ha experimentado un crecimiento impresionante en el número de visitantes internacionales y no residentes, superando incluso las proyecciones más optimistas. Solo en 2024, cerca de 6.7 millones de personas llegaron a descubrir sus encantos, lo que representa un notable aumento del 8.5% en comparación con 2023; esta cifra no solo se alcanzó, sino que se superó la meta establecida (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], 2025; Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo [ANATO], 2025). De hecho, para octubre de ese mismo 2024, las cifras eran muy alentadoras, con más de 5.3 millones de visitantes registrados, un 9.4% más que en el mismo período del año anterior (Fondo Nacional de Turismo [Fontur], 2024). Este dinamismo es una excelente noticia y refleja la vitalidad del sector, aunque también implica que un mayor volumen de actividad y personas están expuestos a los diferentes riesgos inherentes al turismo.



2. El Turismo como Motor Económico: Más dólares para el País

El aumento en el número de visitantes trae consigo una excelente noticia para nuestra economía: los ingresos por turismo están en plena expansión. En 2024, esta actividad generó más de 10,000

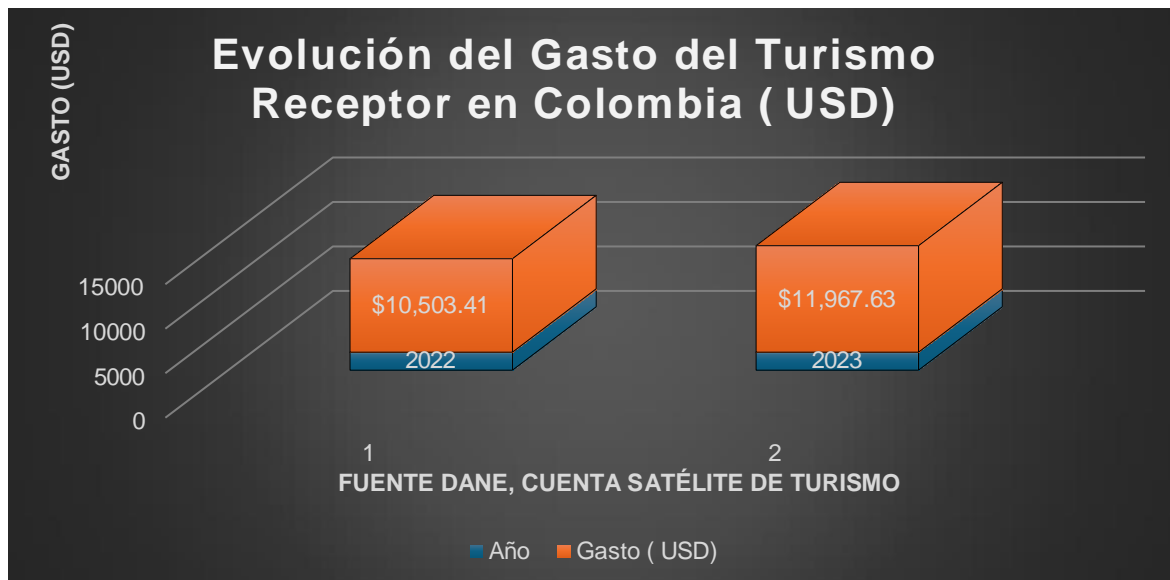
millones de dólares para el país, lo que representa un incremento del 13% en comparación con los aproximadamente 8,939 millones de dólares recaudados en 2023 (ANATO, 2025). Además, el turismo se ha consolidado como un auténtico motor económico, aportando más de 40 billones de pesos a la economía nacional en 2024. Con estas cifras, se ha convertido en la segunda fuente de divisas para Colombia, superando a productos tan tradicionales como el café y el carbón (ANATO, 2025). Esta vitalidad económica resalta aún más la importancia de proteger la estabilidad y sostenibilidad del sector.



3. El Dinamismo Interno: Más Gasto y Mayor Contribución a la Economía Nacional

El impulso del turismo no solo se refleja en las cifras de quienes llegan del exterior, sino también en cómo se activa la economía dentro del país gracias a esta actividad. El gasto que realizan los turistas que visitan Colombia ha tenido un crecimiento notable, pasando de casi 44.6 billones de pesos en 2022 a más de 50.8 billones en 2023, lo que significa un aumento de casi el 14% (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2024). Además, la contribución directa del turismo al valor agregado de toda la economía colombiana también creció, pasando del 2.2% en 2022 al 2.3% en 2023 (DANE, 2024).

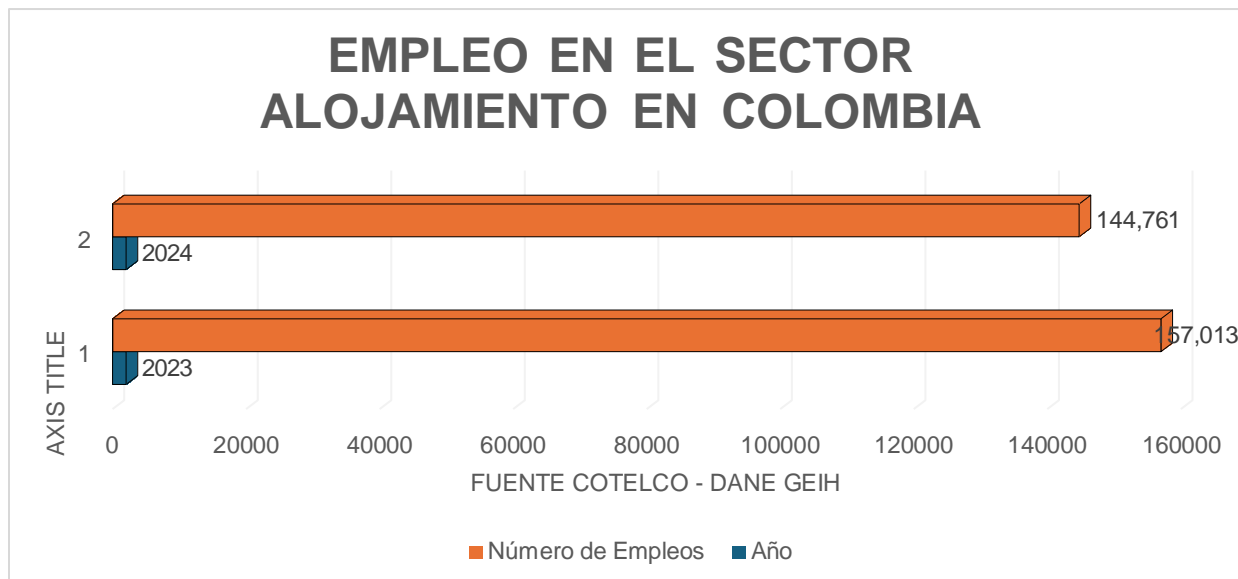
Es importante mencionar que otras mediciones, como la contribución del turismo al Producto Interno Bruto (PIB) general, suelen reflejar una participación aún mayor, cercana al 3.8% para 2023, como se indica en la introducción de esta investigación, lo que subraya aún más la relevancia del sector (MinCIT, 2024).



4. Mirando con Lupa: Desafíos en el Corazón del Alojamiento

Ahora, aunque el panorama general del turismo es muy positivo, es interesante observar que no todos los componentes del sector viven la misma bonanza al mismo tiempo. Por ejemplo, una pieza clave como es el sector hotelero ha enfrentado algunos retos recientemente. La ocupación de los hoteles en 2023 bajó un poco más de 2 puntos porcentuales en comparación con el año anterior, y parece que 2024 también trajo sus propios desafíos en este frente (Asociación Hotelera y Turística de Colombia [Cotelco], 2024). Esta situación se ha reflejado también en el empleo: en 2024, el número de personas trabajando en alojamientos y hospedajes disminuyó un 7.8% en

comparación con 2023, pasando de unos 157,000 empleos a cerca de 145,000 (Cotelco, 2025, citando DANE GEIH). Estos datos muestran que hay partes específicas dentro de la gran industria turística que pueden ser más vulnerables y necesitarían un análisis detallado en cuanto a gestión de riesgos y la adaptación de los seguros.



Conectando los Comportamientos con la Necesidad de Seguros Adaptados:

Entender estas diferentes facetas del comportamiento del sector turístico como el crecimiento vibrante de visitantes e ingresos, el dinamismo del gasto interno, junto con los desafíos específicos de algunos de sus actores como los hoteles es fundamental para la presente investigación. Cada una de estas tendencias tiene implicaciones directas para el tema de los seguros. Un sector en auge y de gran importancia económica necesita una protección robusta para asegurar su sostenibilidad y resiliencia. Al mismo tiempo, las áreas que muestran dificultades o vulnerabilidades particulares podrían requerir coberturas de seguro especialmente diseñadas y adaptadas para ayudarles a navegar los riesgos y mantener su valiosa contribución a la rica y diversa experiencia turística que ofrece Colombia.

Análisis según Objetivos Específicos

Objetivo 1: Realizar un diagnóstico de los principales riesgos, tanto estratégicos como tácticos y operativos, que impactan la industria del turismo en Colombia.

Hallazgos cualitativos (entrevista):

- Se identifican riesgos estratégicos como la interrupción del negocio, daño reputacional y falta de sostenibilidad (criterios ASG).
- A nivel táctico y operativo, se evidencian deficiencias en infraestructura, rotación de personal y adaptación a nuevas preferencias del mercado
- El experto advierte sobre la alta sensibilidad del sector turístico a riesgos externos, como pandemias, crisis económicas y factores geopolíticos.
- El cambio climático es el riesgo natural más crítico: impacto en San Andrés, los nevados y riesgo de huracanes en la región Caribe.
- El sector no tiene estrategias integradas y persiste un enfoque reactivo ante los riesgos.

Hallazgos cuantitativos (encuestas):

Los turistas identifican como principales riesgos:

- Inseguridad (55%),
- Desastres naturales (23%),
- Problemas de salud pública (15%).

El 67% considera que el sector turístico colombiano está poco o nada preparado para enfrentar estos riesgos.

Existe una alineación entre la percepción del experto y de los turistas: se reconocen múltiples riesgos estructurales y operacionales, y hay consenso en la falta de preparación del sector turístico colombiano para gestionarlos eficazmente.

Objetivo 2: Analizar el estado actual de las pólizas de seguros en el sector turístico para identificar sus alcances y limitaciones frente a los riesgos detectados.

Hallazgos cualitativos (entrevista):

Las pólizas más utilizadas por empresas turísticas son:

- Responsabilidad civil,
- Daño material,
- Interrupción del negocio,

- Cyber seguros,
- Pólizas legales.

- El mercado de seguros aún tiene una visión tradicional, enfocada en el cumplimiento normativo, no en la estrategia.

- Existen brechas importantes entre la oferta actual y las necesidades del sector turístico.

- Los seguros masivos o “affinities” tienen gran potencial, pero falta penetración y educación.

Hallazgos cuantitativos (encuestas):

- Solo el 36% de los encuestados ha contratado seguros turísticos.
- El 58% considera que los seguros actuales no cubren adecuadamente los riesgos del turismo en Colombia.

Las principales mejoras solicitadas son:

- Cobertura más amplia (56%),
- Claridad en las condiciones (24%),
- Precios más accesibles (20%).

El estado actual de los seguros muestra una desconexión entre la cobertura disponible y los riesgos reales percibidos por los usuarios. Existe un bajo nivel de contratación de seguros turísticos y una percepción generalizada de falta de adecuación y claridad en las pólizas actuales.

Objetivo 3: Diseñar recomendaciones y estrategias que permitan mejorar y adaptar los productos de seguros, para que así se puedan responder de manera más efectiva ante los riesgos en la industria del turismo.

Hallazgos cualitativos (entrevista):

Las pólizas deben:

- Incluir coberturas más amplias (eventos naturales, pandemias, reputación, gastos imprevistos),
- Ser personalizadas por región y tipo de actividad,
- Incluir telemedicina y asistencia en cuarentena.

El sector asegurador debe transformarse en aliado estratégico del turismo, ofreciendo educación, capacitación y productos adaptativos.

Se propone fortalecer los canales de distribución, especialmente en seguros masivos a través de alianzas con operadores turísticos.

Se resalta el papel clave del gobierno en:

- Incentivar la oferta de seguros,
- Promover beneficios fiscales,
- Facilitar entornos de innovación.

Hallazgos cuantitativos (encuestas):

- El 82% de los turistas cree que las aseguradoras deberían adaptar los seguros a cada región.
- El 88% considera muy o algo importante recibir información clara antes de viajar.

Hay una clara demanda por seguros turísticos más integrales, flexibles, regionalizados y fáciles de entender. Las estrategias de mejora deben incluir:

- Educación al consumidor y empresas,
- Personalización de productos,
- Colaboración entre operadores, aseguradoras y Estado.

Conclusión del análisis

El estudio confirma que el turismo en Colombia enfrenta riesgos diversos y significativos. Sin embargo, la industria turística aún muestra baja preparación y limitada cultura de prevención, tanto desde la oferta aseguradora como desde la gestión empresarial. Las recomendaciones deben enfocarse en:

- Transitar de un modelo reactivo a uno proactivo y basado en gestión integral del riesgo.
- Fortalecer los vínculos entre aseguradoras, operadores y Estado para desarrollar productos y estrategias más eficaces.
- Ampliar la cobertura, mejorar la claridad de las pólizas y promover seguros turísticos regionalizados.

Referencias

- Becken, S., & Hay, J. E. (2012). *Tourism and Climate Change: Risks and Opportunities*. Channel View Publications.
- Fuchs, M., & Weiermair, K. (2004). An Indicator-System's Potential for Exploring Guest Satisfaction. *Journal of Travel Research*, 42(3), 212–225.
- Gurtner, Y. (2007). Tourism Crisis: Management and Recovery in Tourist-Reliant Destinations. En D. King & A. Cottrell (Eds.), *Communities Living With Hazards* (pp. 82–101). Centre for Disaster Studies, James Cook University.
- Hall, C. M., Scott, D., & Gössling, S. (2020). Pandemics, transformations and tourism: Be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, 22(3), 577–598.
- Lo, A., & Lam, T. (2012). The moderating effects of public opinion climate of risk. *Annals of Tourism Research*, 39(3), 1607–1631.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2022). Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism. Recuperado de
- Reisinger, Y., & Mavondo, F. T. (2005). Travel Anxiety and Intentions to Travel Internationally: Implications of Travel Risk Perception. *Journal of Travel Research*, 43(3), 212–225.
- Ritchie, B. W. (2004). Chaos, Crises and Disasters: A Strategic Approach to Crisis Management in the Tourism Industry. *Tourism Management*, 25(6), 669–683.
- Bieger, T., & Laesser, C. (2004). Information sources for travel decisions: Toward a source process model. *Journal of Travel Research*, 42(4), 357–371.

- Bierman, H. (2020). *Crisis Insurance: Lessons from the COVID-19 Pandemic*. Cornell University Press.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179–188.
- Kuo, T. H., Kim, H. J., & Oh, C. H. (2019). Applications of Blockchain Technology in the Tourism Industry. *Sustainability*, 11(17), 4620.
- Page, S., Yeoman, I., Munro, C., Connell, J., & Walker, L. (2006). A case study of best practice—Visit Scotland's tourism crisis management framework. *Tourism Management*, 27(3), 361–393.
- Prideaux, B., Laws, E., & Faulkner, B. (2003). *Managing Crises in Tourism: Past Processes, Future Thinking*. CABI Publishing.
- Álvarez, D., Rivera, J., & Latorre, A. (2019). Planificación turística y resiliencia: el caso del Parque Tayrona. *Revista Turismo y Sociedad*, 25, 84–102.
- Becken, S., & Hughey, K. F. D. (2013). Linking tourism into emergency management structures to enhance disaster risk reduction. *Tourism Management*, 36, 77–85.
- Ritchie, B. W. (2008). Tourism disaster planning and management: From response and recovery to reduction and readiness. *Current Issues in Tourism*, 11(4), 315–348.
- Viceministerio de Turismo. (2022). *Plan Sectorial de Turismo 2022-2026*. MinCIT, Colombia.
- Ley 1523 de 2012. “Por la cual se adopta la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo”.

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Bae, S. Y., & Chang, P. J. (2021). The effect of coronavirus disease-19 (COVID-19) risk perception on behavioural intention towards 'untact' tourism in South Korea during the first wave of the pandemic. *Current Issues in Tourism*, 24(7), 1017–1035. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1798895>
- Fuchs, G., & Reichel, A. (2011). An exploratory inquiry into destination risk perceptions and risk reduction strategies of first time vs. repeat visitors to a highly volatile destination. *Tourism Management*, 32(2), 266–276. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.01.012>
- Reisinger, Y., & Mavondo, F. (2005). Travel anxiety and intentions to travel internationally: Implications of travel risk perception. *Journal of Travel Research*, 43(3), 212–225. <https://doi.org/10.1177/0047287504272017>
- Capgemini. (2022). World InsurTech Report 2022. Retrieved from <https://worldinsurtechreport.com/>
- De la Peña, J., & Martínez, C. (2020). Transformación digital en el sector asegurador: oportunidades y retos. *Revista Española de Innovación y Tecnología*, 25(2), 89–105. https://doi.org/10.26754/ojs_reit/innotec.v25i2.632
- OECD. (2021). Insurance and innovation: The digital transformation of insurance. <https://www.oecd.org/finance/insurance/digital-insurance.htm>

- Becken, S. (2013). Developing a framework for assessing resilience of tourism sub-systems to climatic factors. *Annals of Tourism Research*, 43, 506–528. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2013.06.002>
- Martínez-García, E., & Raya-Vilchez, J. (2021). Riesgos ambientales y turismo: hacia una estrategia de adaptación sostenible. *Revista de Estudios Ambientales*, 12(3), 55–68. <https://doi.org/10.1344/rea.v12i3.21931>
- UNWTO. (2018). *Tourism and the Sustainable Development Goals – Journey to 2030*. <https://www.unwto.org/tourism-and-sdgs>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2022). *Guía para la gestión del turismo en áreas protegidas*. <https://www.mincit.gov.co>
- Congreso de Colombia. (2012). *Ley 1558 de 2012 - Ley General de Turismo*. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co>
- Congreso de Colombia. (2012). *Ley 1523 de 2012 - Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres*. <https://www.gestiondelriesgo.gov.co>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2022). *Plan Sectorial de Turismo 2022–2026*. <https://www.mincit.gov.co>
- Rodríguez, M., & Cárdenas, L. (2021). Gobernanza turística y gestión del riesgo en Colombia: desafíos y propuestas. *Revista Latinoamericana de Estudios Turísticos*, 21(2), 98–117. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5234710>
- Matyusupov, B., Švec, R., Pícha, K., Matyakubov, U., Oydinova, P., & Narmetov, J. (2024). ¿El riesgo energético conduce a una caída del turismo en Europa? *Perspectivas a*

partir de un modelo de coeficiente funcional parcialmente lineal. *Revista Internacional de Economía y Política Energética*, 15(1), 397-406. <https://doi.org/10.32479/ijeeep.18055>

- Tian, X., & Jiang, Y. (2025). Exploración de los determinantes conductuales de la conservación ecológica de los residentes en el desarrollo del turismo rural. *Scientific Reports*, 15, 1826. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-85571-5>
- Maguire, B., et al. (2006). *Tourism Risk Management: A Framework for Decision-Making*. *International Journal of Tourism Research*: En este artículo se presenta un marco de gestión de riesgos que los operadores turísticos pueden utilizar para reducir los impactos de diversos riesgos, tanto naturales como sociales.
- Ritchie, B. W. (2004). *Chaos, Crises, and Disasters: A Strategic Approach to Crisis Management in the Tourism Industry*. *Tourism Management*: Este artículo aborda las estrategias para gestionar crisis y desastres en la industria turística, proponiendo métodos para identificar y evaluar riesgos a nivel de destinos.
- O'Neill, J. (2015). *Travel Insurance: An Essential Component of the Tourism Industry*. *International Journal of Tourism Policy*, Este artículo revisa el papel crucial de los seguros de viaje en la protección de los turistas, destacando diferentes tipos de seguros, como los de cancelación de viaje y seguros médicos.
- Barker, J., & Choi, Y. (2016). *Insurance for the Tourism Industry: The Need for Greater Risk Management*. *Tourism and Hospitality Management*: Los autores analizan los seguros de responsabilidad civil y otros productos adaptados al sector turístico, enfatizando cómo las aseguradoras deben responder a las necesidades cambiantes del sector.

- Fuchs, M., & Weiermair, K. (2004). Perceived Risk and Tourism: A Cross-National Study. *Journal of Travel Research*: Este estudio explora cómo la percepción del riesgo varía según el origen del turista y cómo influye en su elección del destino turístico, destacando la importancia de la seguridad en la planificación del viaje.
- Lo, A. S., & Lam, T. (2012). Perceived Risk and Its Impact on Tourists' Revisit Intention. *Tourism Management*: Este artículo analiza la relación entre la percepción del riesgo y la intención de los turistas de volver a un destino, lo cual tiene implicaciones directas para las estrategias de gestión del riesgo en destinos turísticos.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). (n.d.). Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (n.d.). Superintendencia Financiera de Colombia. Recuperado de <https://www.superfinanciera.gov.co>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). (2022). Plan Sectorial de Turismo 2022-2026. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (n.d.). Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU). Recuperado de <https://www.dane.gov.co>
- Congreso de la República de Colombia. (1996). Ley 300 de 1996: Ley General de Turismo. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co>
- Barker, J., & Choi, Y. (2016). Insurance for the tourism industry: The need for greater risk management. *Tourism and Hospitality Management*, 22(1), 1-15.
<https://doi.org/10.20867/thm.22.1.1>

- Fuchs, M., & Weiermair, K. (2004). Perceived risk and tourism: A cross-national study. *Journal of Travel Research*, 42(2), 217-227. <https://doi.org/10.1177/0047287504263032>
- González, A., & Martínez, J. (2020). The impact of health crises on tourism: A review of the literature. *Tourism Management Perspectives*, 35, 100-110. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100110>
- Lo, A. S., & Lam, T. (2012). Perceived risk and its impact on tourists' revisit intention. *Tourism Management*, 33(3), 609-620. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.07.001>
- Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises, and disasters: A strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25(6), 669-683. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.06.003>
- Matyusupov, B., Švec, R., Pícha, K., Matyakubov, U., Oydinova, P., & Narmetov, J. (2024). Does energy risk lead to a decline in tourism in Europe? Perspectives from a partially linear functional coefficient model. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 14(1), 397-406. <https://doi.org/10.32479/ijeep.18055>
- Tian, X., & Jiang, Y. (2025). Exploring the behavioral determinants of ecological conservation among residents in rural tourism development. *Scientific Reports*, 15, 1826. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-85571-5>
- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO). (2025, 13 de marzo). *Resultados en la entrada de divisas por turismo de 2024, superaron las expectativas de ANATO*. [Nota de prensa].

- O'Neill, J. (2015). Travel insurance: An essential component of the tourism industry. *International Journal of Tourism Policy*, 6(1), 1-12.
<https://doi.org/10.1504/IJTP.2015.067123>
- Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco). (2024, 26 de febrero). *Ocupación hotelera disminuyó 2,48 puntos porcentuales en 2023*. [Comunicado de prensa/Noticia].
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2024, 24 de mayo). *Cuenta Satélite de Turismo (CST) Base 2015. Información 2022 provisional y 2023 preliminar* [Boletín técnico].
- El Colombiano. (2025, 26 de febrero). El turismo en Colombia ya genera más plata que el café y el carbón en el 2024: Anato. *El Colombiano*.
- Levy, A., & Schulze, M. (2017). Innovations in insurance for the tourism sector: Adapting to new risks. *Journal of Risk Research*, 20(5), 1-15.
<https://doi.org/10.1080/13669877.2017.1341234>
- Maguire, B., & Albrecht, J. (2006). Tourism risk management: A framework for decision-making. *International Journal of Tourism Research*, 8(5), 1-12.
<https://doi.org/10.1002/jtr.577>
- Fondo Nacional de Turismo (Fontur). (2024, 23 de diciembre). *Colombia recibió a su turista número 6,2 millones, una cifra histórica para el país en 2024*. [Nota de prensa].
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2025, 21 de enero). *Colombia, el País de la Belleza, rompió récord en turismo al recibir cerca de 6,7 millones de visitantes no residentes en 2024*. [Nota de prensa].

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2024, 4 de julio). *Colombia sigue registrando cifras positivas en llegada de turistas, al corte mayo de 2024*. [Nota de prensa].
- Vargas, A. (2025, 17 de febrero). Cotelco: sector hotelero afronta retos en 2025 tras caída en ocupación en 2024. *Ladevi Colombia*.