



# OBSERVATORIO DE TURISMO

## Temporada diciembre 2020 - enero 2021

Cámara de Comercio de Armenia y del  
Quindío

Área de estudios e investigaciones



**CÁMARA DE COMERCIO**  
DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO

## Ficha técnica

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío realiza el informe de temporada diciembre – enero para el sector turismo, con el fin de indagar sobre su comportamiento e evidenciar las características que presentan los turistas que visitan el departamento, de esta manera se pretende identificar y analizar nuevas tendencias, además de hacer un seguimiento al crecimiento del sector dada su importancia para la economía del departamento.

La temporada diciembre 2020 - enero 2021 ha sufrido el impacto de la crisis generada por el Covid – 19, evidenciándose en las dificultades expresadas por los empresarios, la disminución del flujo vehicular a municipios como Filandia y Salento, la baja presencia de turistas internacionales , entre otras, cuyos datos serán presentados de la siguiente manera:

- 01** En primer lugar, se presenta el análisis del comportamiento de la temporada diciembre 2020 – enero 2021 para los empresarios del sector turismo, la información fue recolectada a través de la herramienta “formularios” de Google mediante la realización de encuestas telefónicas y su difusión a través de la aplicación WhatsApp los días 6, 7 y 8 de enero de 2021 a empresarios del sector turismo, fueron diligenciadas 562 encuestas a lo largo del departamento del Quindío.
- 02** En segundo lugar, se presenta la caracterización del turista para la temporada diciembre 2020 – enero 2021, la información fue recolectada a través de la herramienta “formularios” de Google mediante la realización de encuestas telefónicas y su difusión a través de la aplicación WhatsApp a 307 visitantes de la temporada. Es importante aclarar, para los estudios anteriores se realizaba dicha encuesta directamente a los turistas , para el informe del presente año no fue posible dadas las dificultades generadas por el Covid -19, por tal motivo la información fue obtenida a través de los empresarios.
- 03** En tercer lugar, se presentan los resultados obtenidos respecto al flujo vehicular en los municipios de Filandia y Salento, para lo cual se realizó un conteo aproximado de los vehículos que ingresaron a dichos municipios. El conteo fue realizado de forma manual, en el mes de diciembre para los días 28, 29, 30 y 31 de 2020 y en el mes de enero los días 08, 09 y 10 de 2021, dicho conteo fue llevado a cabo en el horario comprendido entre las 8 de la mañana y las 6 de la tarde en horario continuo.

# Dinámica empresarial del sector turismo 2019 -2020 según RNT

A continuación, se presenta la dinámica del sector turismo a partir de las bases de datos del Registro Nacional de Turismo para los años 2019 y 2020, con el fin de establecer la posible variación que pueden haber presentado las actividades que cuentan con dicho registro:

ACTIVIDAD	2019	2020	VAR %
AGENCIA DE VIAJES	342	302	-12%
ARRENDADORES DE VEHÍCULOS PARA TURISMO NACIONAL E INTERNACIONAL	5	4	-20%
EMPRESA DE TIEMPO COMPARTIDO Y MULTIPROPIEDAD	3	1	-67%
EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR	18	17	-6%
ESTABLECIMIENTO DE GASTRONOMÍA Y SIMILARES	15	10	-33%
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO	582	553	-5%
GUÍA DE TURISMO	23	31	35%
OFICINAS DE REPRESENTACION TURÍSTICA	14	14	0%
OPERADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	8	11	38%
OTROS TIPOS DE HOSPEDAJE TURÍSTICOS NO PERMANENTES	47	79	68%
PARQUES TEMÁTICOS	9	6	-33%
VIVIENDAS TURÍSTICAS	857	913	7%
<b>TOTAL</b>	<b>1923</b>	<b>1941</b>	<b>1%</b>

Como puede evidenciarse en la tabla anterior, la variación del número de empresas que contaban con RNT en 2019 respecto a 2020 no ha sido la misma para todas las actividades, es decir, en el caso de las agencias de viaje, arrendadores de vehículos, empresas de tiempo compartido, establecimientos de gastronomía, establecimientos de alojamiento turístico y parques temáticos presentaron disminuciones significativas. Por otro lado, el aumento dado en el resto de actividades logró contrarrestar esta pérdida, dejando como saldo final un incremento del 1% a nivel global para el sector turismo.

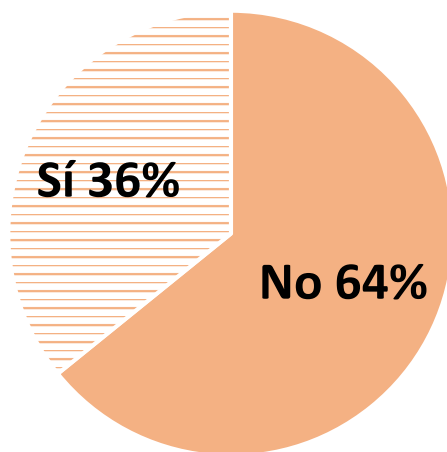
MUNICIPIO	2019	2020	VAR %
ARMENIA	513	514	0,2%
BUENAVISTA	12	12	0%
CALARCA	118	116	-2%
CIRCASIA	65	67	3%
CORDOBA	9	9	0%
FILANDIA	103	109	6%
GENOVA	4	6	50%
LA TEBAIDA	158	173	9,5%
MONTENEGRO	398	395	-0,8%
PIJAO	28	25	-11%
QUIMBAYA	249	258	3,6%
SALENTO	266	257	-3%
<b>TOTAL</b>	<b>1923</b>	<b>1941</b>	<b>1%</b>

Al realizar un análisis por municipio, se tiene que dicha disminución se dio en Calarcá, Montenegro, Pijao y Salento.

# 01. ¿Cómo estuvo la temporada diciembre 2020 - enero 2021 para los empresarios del sector turismo?

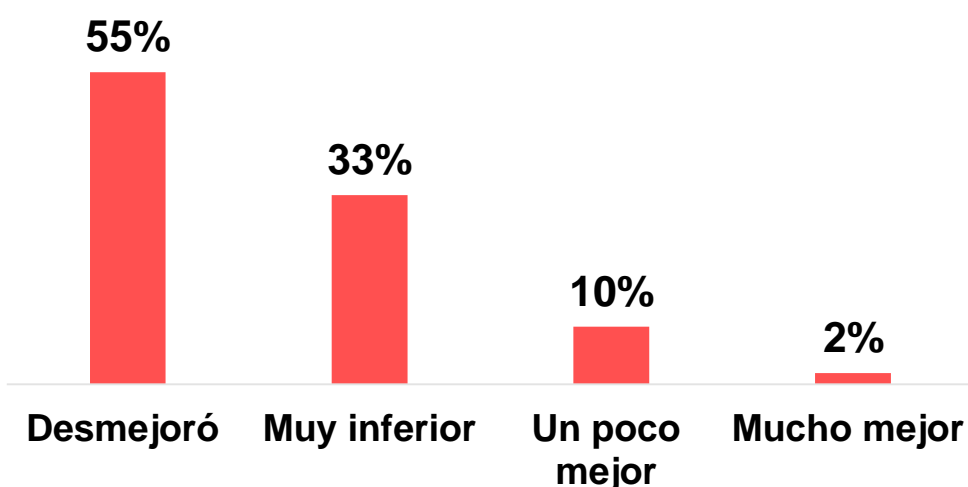
Como es bien sabido, el sector turismo ha sido uno de los más golpeados por la actual crisis por Covid – 19, los diferentes periodos de confinamiento y las medidas adoptadas a nivel nacional y local han tenido una gran repercusión sobre el mismo. La temporada de fin de año es una de las más importantes para el sector, con especial énfasis en la temporada diciembre 2020 – enero 2021 dado el proceso de reactivación en el que este se encuentra. Si bien este ha significado un avance respecto a meses anteriores , al compararse con la temporada anterior se puede evidenciar la necesidad de continuar aunando esfuerzos para fortalecer el sector. A continuación, se presentan los resultados obtenidos respecto al comportamiento de las ventas para el sector turismo :

¿Actualmente los ingresos de su negocio logran cubrir los gastos de operación?



El 64% de los encuestados del sector turismo indican que actualmente sus ingresos no logran cubrir sus gastos de operación.

¿Cómo estuvieron las ventas durante la temporada diciembre 2020 enero 2021 respecto a la temporada anterior?



El 88% de los encuestados del sector turismo dieron una valoración negativa al comportamiento de las ventas de la temporada diciembre 2020 – enero 2021 respecto a la temporada anterior. Por su parte, el 12% restante percibió un buen comportamiento de las ventas.

Comportamiento de las ventas (alojamiento rural)	% del total
Desmejoró	56%
Muy inferior	29%
Un poco mejor	12%
Mucho mejor	4%

Comportamiento de las ventas (alojamiento urbano)	% del total
Desmejoró	59%
Muy inferior	33%
Un poco mejor	7%
Mucho mejor	0,4%

Comportamiento de las ventas (otros servicios turísticos)*	% del total
Desmejoró	53%
Muy inferior	47%

Al analizar el comportamiento de las ventas por subsectores, se tiene que los prestadores de servicios turísticos encuestados expresaron en mayor medida un comportamiento desfavorable respecto a la temporada anterior dado que para el 53% estas desmejoraron y para el 47% fueron muy inferiores. En el caso de los alojamientos urbanos, el 92% expresó un comportamiento desfavorable dado que para el 59% estas desmejoraron y para el 33% fueron muy inferiores, para la proporción restante (8%) las ventas tuvieron un buen comportamiento. Aunque el 85% de los alojamientos rurales encuestados percibieron un comportamiento desfavorable, el 12% por el contrario expresó una dinámica positiva, siendo este el resultado más positivo entre los subsectores.

Si sus ventas disminuyeron, ¿en qué proporción fue?

Disminución (alojamientos y otros prestadores de servicios)	% del total
Entre el 10% y el 30%	31%
Entre el 40% y el 70%	45%
Más del 70%	24%

Disminución (alojamiento rural)	% del total
Entre el 10% y el 30%	35%
Entre el 40% y el 70%	46%
Más del 70%	18%

Disminución (alojamiento urbano)	% del total
Entre el 10% y el 30%	31%
Entre el 40% y el 70%	49%
Más del 70%	20%

Disminución (otros servicios turísticos)*	% del total
Entre el 10% y el 30%	29%
Entre el 40% y el 70%	32%
Más del 70%	39%

El 45% del total de empresario encuestados que expresaron un comportamiento desfavorable en sus ventas respecto a la temporada anterior, indican que sus ventas disminuyeron entre un 40 y un 70%. En cuanto a los subsectores, 39% de los prestadores de otros servicios turísticos encuestados que indicaron una disminución en sus ventas expresaron que estas presentaron una caída superior al 70% siendo este el más afectado.

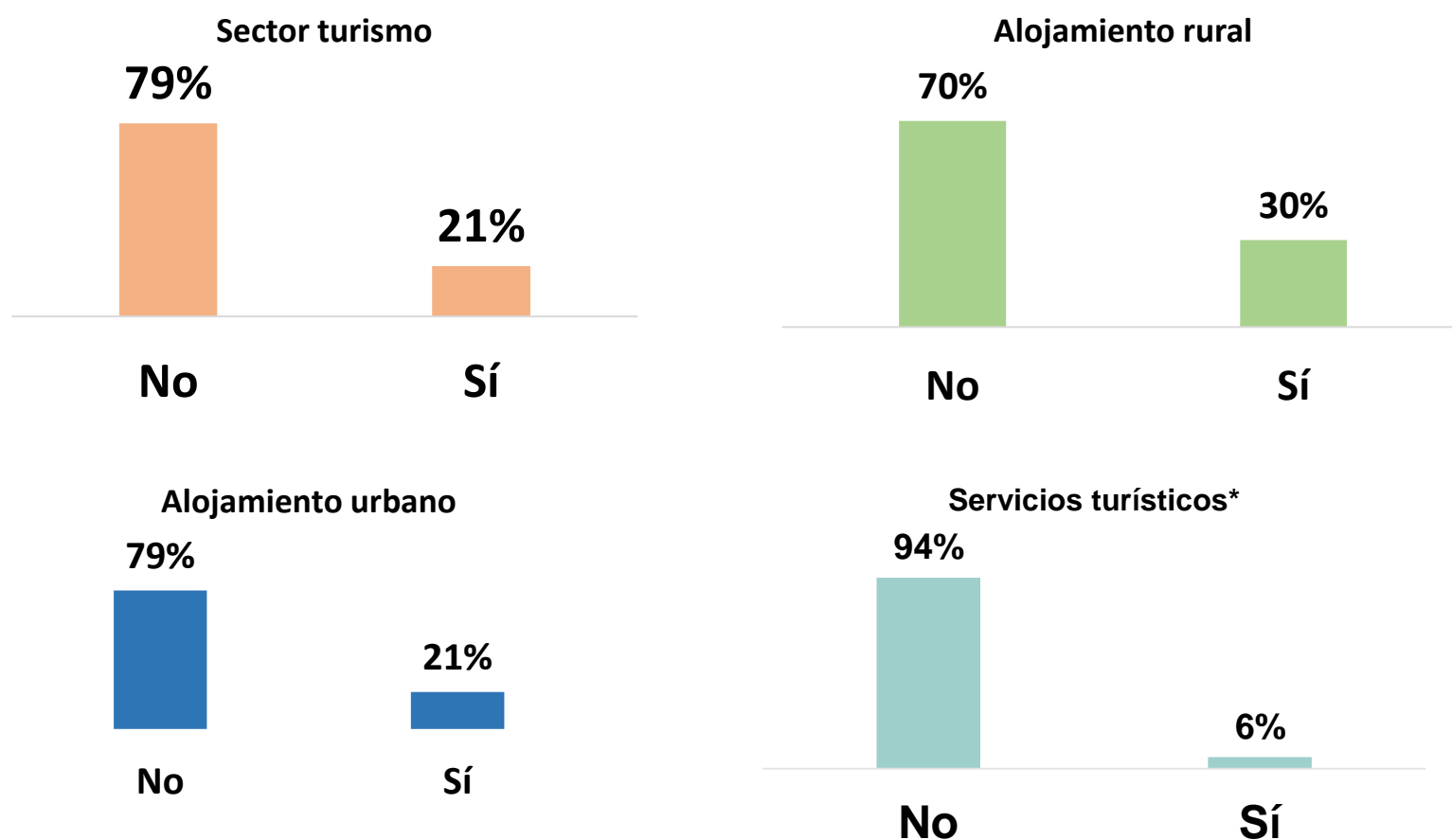
\***Servicios turísticos:** agencias de viaje, transporte de turistas, operadores turísticos, parques temáticos y atracciones.

Si sus ventas aumentaron, ¿en qué proporción fue?

Aumento (alojamientos)	% del total	Aumento (alojamiento rural)	% del total	Aumento (alojamiento urbano)	% del total
Entre el 10% y el 30%	73%	Entre el 10% y el 30%	73%	Entre el 10% y el 30%	57%
Entre el 40% y el 70%	21%	Entre el 40% y el 70%	18%	Entre el 40% y el 70%	33%
Más del 70%	5%	Más del 70%	9%	Más del 70%	10%

El 73% de los encuestados del sector turismo que expresaron un comportamiento favorable de sus ventas (12%), indicaron que estas aumentaron entre un 10% y 30%. En el caso de los alojamientos rurales y urbanos, para el 73% y 57% respectivamente estas aumentaron en la primas proporción.

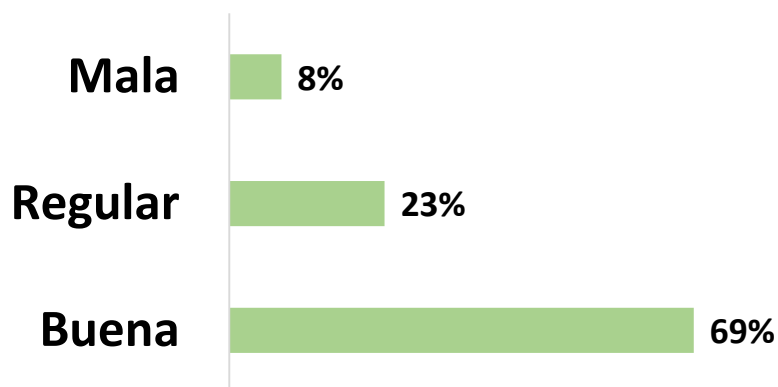
¿Contrató personal adicional para la temporada?



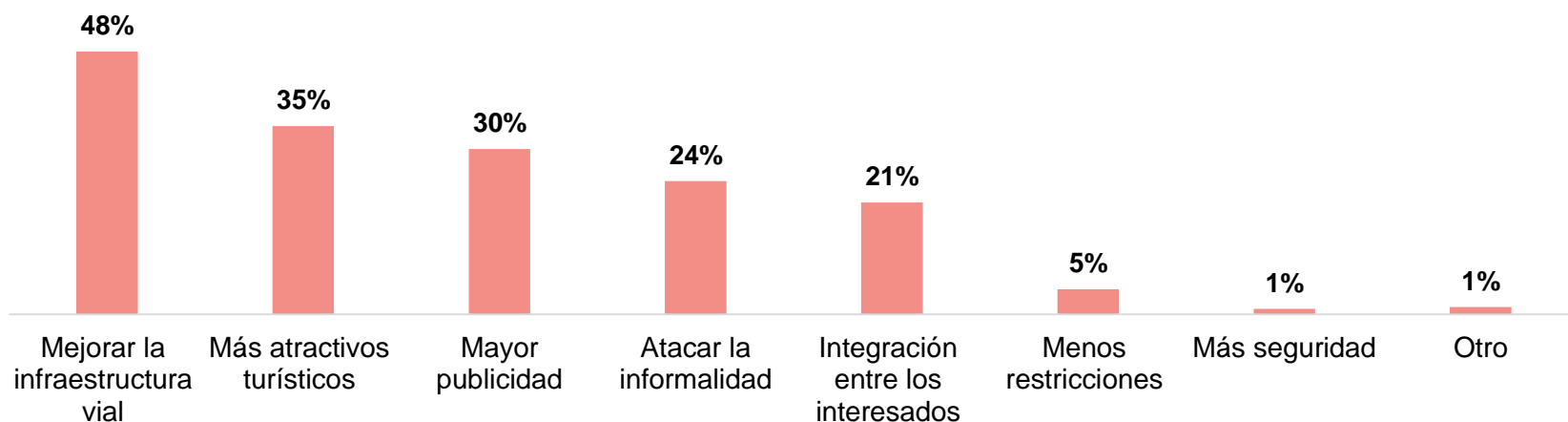
Dadas las bajas ventas y las dificultades en cuanto a los ingresos según lo expresado por los encuestados, la contratación de personal para la temporada se vio fuertemente afectado; como puede observarse, el 79% de los encuestados no contrató personal para la temporada. Respecto a los subsectores, el alojamiento rural presentó una mayor proporción dado que el 30% de los empresarios encuestados si lo hicieron, por su parte, los prestadores de servicios turísticos presentaron la menor proporción en consecuencia que el 94% indicó no haber contratado personal adicional, entre tanto un 6% si lo habría realizado.

\*Servicios turísticos: agencias de viaje, transporte de turistas, operadores turísticos, parques temáticos y atracciones.

¿Cuál fue su percepción de seguridad en la temporada diciembre 2020 enero 2021?



¿Cómo considera que se puede mejorar la actividad turística del Quindío para posicionarlo mejor?



## 02. Caracterización del turista

En la presente sección, se exponen las principales características de los turistas de la temporada diciembre 2020 – enero 2021, donde se indagaron variables como procedencia, acompañantes, edad promedio, tiempo de estadía, entre otras. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Para la temporada diciembre 2020 - enero 2021 la mayoría de sus clientes han sido :



Sus visitantes nacionales han sido procedentes de:\*

Procedencia	% del total
Bogotá	67%
Valle del Cauca	46%
Antioquia	28%
Cundinamarca	18%
Risaralda	13%
Tolima	8%
Quindío	7%
Santander	2%
Pasto	1%
Huila	0,3%

Si ha contado con visitantes extranjeros, estos han sido procedentes principalmente de :\*

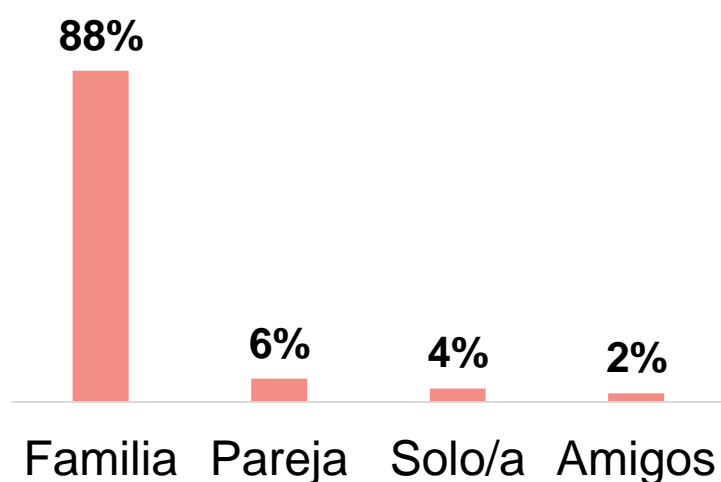
Procedencia	% del total
Estados Unidos	67%
España	12%
Canada	12%
Chile	12%
Alemania	6%
Francia	6%
México	3%
Israel	3%
Ukrania	3%

Según lo indicado por el 97% de los encuestados, la mayoría de los turistas han sido de procedencia nacional, de esta proporción el 67% proviene de Bogotá, seguido por el 46% procedente del Valle del Cauca y un 28% de Antioquia como los principales. Cabe resaltar que para el presente año, los visitantes provenientes de los departamentos Risaralda, Tolima y Quindío, constituyeron un mercado atractivo durante la temporada.

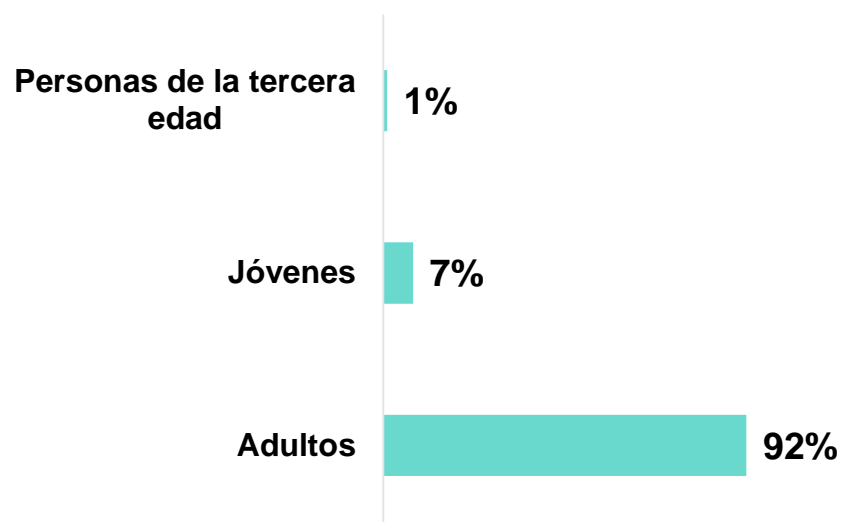
\*Preguntas de selección múltiple realizadas a los alojamientos rurales y urbanos.



Sus visitantes se encontraban acompañados principalmente de:

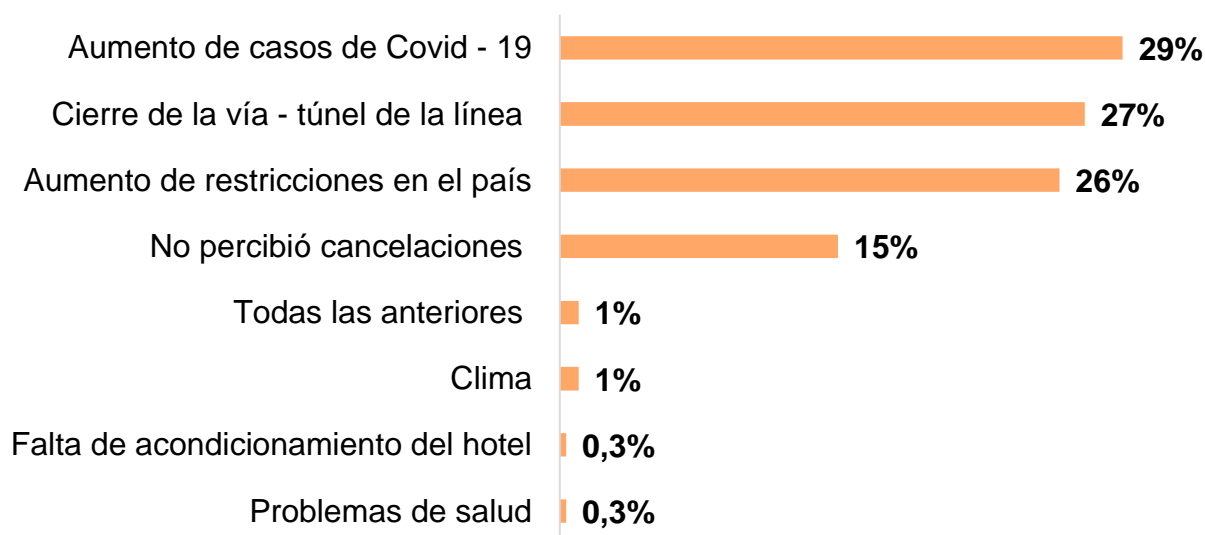


La mayoría de sus visitantes han sido:



Según el 88% de los encuestados, los visitantes han estado acompañados en mayor medida por su familia. En cuanto al grupo etario, el 92% de los encuestados expresó que los visitantes han sido en mayor medida adultos, la menor presencia ha sido por parte de las personas de la tercera edad, ello puede estar influenciado por el temor al contagio donde esta población se considera en mayor riesgo.

Si percibió cancelaciones de reservas, ello fue debido en mayor medida a:



El 85% de los encuestados percibieron cancelaciones para la temporada, de esta proporción el 55% indicó que se debió en mayor medida a temas relacionados con la pandemia derivada del covid - 19, por su parte, el 27% correspondió al cierre de la vía - túnel de la línea.

¿Cuál fue el tiempo promedio de estadía de los visitantes?

<b>Tiempo de estadía (alojamiento rural y urbano)</b>	<b>% del total</b>
Entre 1 y 3 noches	78%
Entre 4 y 6 noches	20%
Entre 7 y 9 noches	1%
10 o más noches	1%

<b>Tiempo de estadía (alojamiento rural)</b>	<b>% del total</b>
Entre 1 y 3 noches	75%
Entre 4 y 6 noches	22%
Entre 7 y 9 noches	2%
10 o más noches	1%

<b>Tiempo de estadía (alojamiento urbano)</b>	<b>% del total</b>
Entre 1 y 3 noches	80%
Entre 4 y 6 noches	18%
Entre 7 y 9 noches	1%
10 o más noches	1%

Según lo indicado por el 78% de los encuestados de las modalidades de alojamientos, el tiempo de estadía promedio de los visitantes fue entre 1 y 3 noches. Al realizarse un análisis por tipo de alojamiento, se tiene que los tiempos de estadía más largos se dieron en el alojamiento rural, donde un 22% indicó que los visitantes se hospedaron en un promedio entre 4 y 6 noches, en el caso de los alojamientos urbanos esta proporción fue del 18%.

### 03. Flujo vehicular

La presente sección, expone el flujo vehicular aproximado en los municipios de Filandia y Salento los días 28, 29, 30 y 31 de diciembre de 2020, así como los días 8, 9, 10 y 11 de enero de 2021, siendo estos de los municipios más concurridos en las diferentes temporadas turísticas en el departamento del Quindío.

## Filandia

Entrada a Filandia por la vía Filandia cruces (estación de servicio la paz)

TIPO DE VEHÍCULO	28-dic	29-dic	30-dic	31-dic	08-ene	09-ene	10-ene	11-ene	TOTAL
PARTICULARES	730	898	1024	951	878	1328	1519	1108	8436
CAMIÓN	57	88	104	100	81	85	83	364	962
MOTOS	301	315	346	369	288	681	675	14	2989
BUS	0	1	3	1	0	2	0	2	9
BUSETA	24	26	20	26	18	24	29	29	196
TAXI	6	3	8	6	2	6	6	7	44
BICICLETA	25	19	38	47	35	36	74	55	329
WILLYS	12	11	8	0	8	5	6	8	58
<b>TOTAL</b>	<b>1155</b>	<b>1361</b>	<b>1551</b>	<b>1500</b>	<b>1310</b>	<b>2167</b>	<b>2392</b>	<b>1587</b>	<b>13023</b>

Entrada a Filandia por la vía Filandia - Quimbaya (estación de servicio San Jose)

TIPO DE VEHÍCULO	28-dic	29-dic	30-dic	31-dic	08-ene	09-ene	10-ene	11-ene	TOTAL
PARTICULARES	369	445	454	515	433	751	622	693	4282
CAMIÓN	42	42	27	20	32	40	20	28	251
MOTOS	292	302	269	421	249	522	403	413	2871
BUS	0	0	0	0	0	1	0	2	3
BUSETA	9	10	8	9	10	16	9	8	79
TAXI	0	2	0	1	1	1	0	0	5
BICICLETA	26	29	25	44	21	53	24	47	269
WILLYS	43	50	40	89	45	85	54	47	453
<b>TOTAL</b>	<b>781</b>	<b>880</b>	<b>823</b>	<b>1099</b>	<b>791</b>	<b>1469</b>	<b>1132</b>	<b>1238</b>	<b>8213</b>

El conteo de vehículos en el municipio de Filandia se realizó en dos entradas, en primer lugar, se tiene la vía Filandia cruces, donde el mayor aforo de vehículos se dio el día 10 de enero de 2021, en total circularon en esta vía 13.023 vehículos en su mayoría particulares y motos para los días analizados. En segundo lugar, se tiene la vía Filandia – Quimbaya donde el mayor aforo de vehículos se dio el día 9 de enero, en total circularon por esta vía 8213 vehículos en su mayoría particulares y motos.

## Comparativo flujo vehicular en el municipio de Filandia

DÍA	2019	2020	VAR %
28-DIC	3.262	1.936	-41%
29-DIC	3.535	2.241	-37%
30-DIC	3.608	2.374	-34%
31-DIC	3.605	2.599	-28%
TOTAL	14.010	9.150	-35%

2020		2021		VAR %
04-ENE	4141	08-ENE	2101	-49%
05-ENE	5502	09-ENE	3636	-34%
06-ENE	4303	10-ENE	3524	-18%
TOTAL	13946	TOTAL	9261	-34%

Al realizar un comparativo del flujo vehicular respecto a la temporada anterior, se tiene que los días analizados presentaron grandes disminuciones, siendo el día 28 de diciembre de 2020 donde se dio la mayor reducción en el aforo de vehículos respecto al mismo día del año anterior, dejaron de circular 1326 vehículos representados en una disminución del 41%. Para las fechas analizadas en el mes de enero, aunque el conteo no se realizó en los mismos días de la semana dado que estos se llevan a cabo en los días que antecedieron al puente de reyes, las cifras permiten ver la gran reducción en el aforo de vehículos superior al 30%.

## Salento

TIPO VEHÍCULO	28-DIC	29-DIC	30-DIC	31-DIC	08-ENE	09-ENE	10-ENE	11-ENE	TOTAL
PARTICULAR	1415	1348	2038	986	1605	1719	1659	1490	12260
CAMIÓN	12	13	15	13	13	20	10	4	100
MOTO	494	411	476	335	521	628	524	707	4096
BUS	5	3	14	1	16	17	10	15	81
BUSETA	56	53	27	54	55	10	69	9	333
TAXI	21	15	19	5	10	15	5	14	104
BICICLETA	30	40	47	75	16	70	74	74	426
WILLYS	27	17	29	6	12	7	11	5	114
<b>TOTAL</b>	<b>2060</b>	<b>1900</b>	<b>2665</b>	<b>1475</b>	<b>2248</b>	<b>2486</b>	<b>2362</b>	<b>2318</b>	<b>17514</b>

## Comparativo flujo vehicular en el municipio de Salento

DÍA	2019	2020	VAR %
28-DIC	3180	2060	-35%
29-DIC	4581	1900	-59%
30-DIC	3319	2665	-20%
31-DIC	2997	1475	-51%
TOTAL	14077	8100	-42%

2020		2021		VAR %
04-ENE	5640	08-ENE	2248	-60%
05-ENE	6102	09-ENE	2486	-59%
06-ENE	4731	10-ENE	2362	-50%
TOTAL	16473	TOTAL	7096	-57%

En el caso del municipio de Salento, para los días analizados ingresaron 17.514 vehículos, siendo el 30 de diciembre de 2020 el día de mayor aforo. En el mes de enero, igualmente puede observarse una gran disminución por encima del 50% para los días que preceden el puente festivo.

## Cocora

TIPO VEHÍCULO	28-DIC	29-DIC	30-DIC	31-DIC	08-ENE	09-ENE	10-ENE	11-ENE	TOTAL
PARTICULAR	433	984	636	448	818	1365	2024	581	7289
CAMIÓN	4	16	8	19	9	6	9	6	77
MOTO	118	184	132	70	219	432	457	378	1990
BUS	0	6	0	2	1	6	4	1	20
BUSETA	9	8	23	2	8	16	2	28	96
TAXI	2	7	4	4	8	8	7	1	41
BICICLETA	19	28	10	25	13	59	90	68	312
WILLYS	44	35	44	19	65	55	88	17	367
<b>TOTAL</b>	<b>629</b>	<b>1268</b>	<b>857</b>	<b>589</b>	<b>1141</b>	<b>1947</b>	<b>2681</b>	<b>1080</b>	<b>10192</b>

### Comparativo flujo vehicular en Cocora

DÍA	2019	2020	VAR %
28-DIC	1462	629	-57%
29-DIC	1829	1268	-31%
30-DIC	1542	857	-44%
31-DIC	1515	589	-61%
TOTAL	6348	3343	-47%

	2020	2021	VAR %
04-ENE	2650	08-ENE 1141	-57%
05-ENE	2058	09-ENE 1947	-5%
06-ENE	2647	10-ENE 2681	1%
TOTAL	7355	TOTAL 5769	-22%

En el Valle del Cocora, en los días analizados ingresaron en total 10.192 vehículos dándose el mayor aforo el día 10 de enero de 2021, al igual que en el municipio de Filandia y Salento, en su mayoría fueron vehículos particulares y motos. Respecto al año anterior, el 31 de diciembre se da la mayor reducción en el aforo de vehículos, con una disminución del 61%, seguido por el 28 de diciembre con el 57%.

### Reporte de paso de vehículos particulares y de pasajeros en navidad

FECHA	TÚNEL DE LA LÍNEA - TOLIMA	TÚNEL DE LA LÍNEA - QUINDÍO	TOTAL
23-DIC	2456	1838	4294
24-DIC	1743	922	2665
25-DIC	1564	822	2386
27-DIC	3967	3416	7383
<b>TOTAL</b>	<b>9730</b>	<b>6998</b>	<b>16728</b>

Fuente: peajes en ambos sentidos , INVIAS.

## Comentarios finales

Actualmente, más del 60% de los empresarios encuestados del sector turismo aún no logran cubrir sus gastos de operación, ello puede significar un indicador preocupante dejando en evidencia la necesidad de brindar un mayor apoyo, con el fin de evitar la pérdida de empleos y tejido empresarial que son de vital importancia para la economía del departamento.

El departamento ha sido reconocido por su gran riqueza natural y paisajística dadas sus características, es momento de potenciar y dinamizar la oferta para los turistas, a través de experiencias como el turismo de naturaleza. Asimismo, es importante brindar herramientas que permitan a los prestadores de servicios turísticos mantenerse a la vanguardia de las nuevas tendencias de consumo y no se vean rezagados o impactado negativamente por las mismas.

El túnel de la línea genera un gran impacto en la economía del departamento del Quindío, siendo esta una vía que conecta al departamento con el centro del país, permitiendo una mayor integración comercial de los empresarios Quindianos con el centro del país y la capital, así como la llegada de turistas al mismo. Por tal motivo, es importante que los repetidos cierres de la vía no obstruyan la comunicación del departamento, dado que como se ha evidenció en el presente estudio, este fue uno de los principales motivos por los cuales se dieron cancelaciones por parte de los turistas.

La disminución en el ingreso de vehículos hacia los municipios de Filandia y Salento permiten ver el impacto de la crisis, que si bien es una medida responsable con el fin de evitar un mayor número de contagios, además representa una disminución en las ventas de los empresarios, por lo cual es importante encontrar un equilibrio que permita preservar la salud de las personas así como la estabilidad de la economía del departamento.

Se hace un llamado al gobierno nacional, para que este continúe desarrollando diferentes instrumentos de apoyo al sector turismo, protección del empleo y crecimiento del sector. También es importante que la generación de incentivos este dirigido tanto a turistas nacionales como internacionales, dado que juegan un papel primordial en el proceso de reactivación del sector.

Teniendo en cuenta lo anterior, es de vital importancia generar un plan de choque que fomente la reactivación del sector turismo para ser puesto en marcha en las temporadas turísticas que se aproximan, como semana santa y mitad de año, dichas temporadas juegan un papel clave para la generación de ingresos y dinamización del sector, de esta manera se podría consolidar una senda de reactivación de la economía local y generación de empleo.