


MANUEL LEGUIZAMÓN  
Estadístico. M.Sc. Ing. Sistemas. Especializado en  
System Information y Comercio electrónico.  
Docente investigador. Representante de Colombia ante el  
Congreso Mundial de Viajes y Turismo OMT Ottawa,  
Canadá  
Y en reunión de expertos en E-commerce y Turismo en  
Naciones Unidas, Ginebra, Suiza.



**DESBALANCE DEL EMPLEO  
EN EL SECTOR TURÍSTICO  
COLOMBIANO<sup>1</sup>**

**JOB UNBALANCE  
COLOMBIAN TOURIST  
SECTOR<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Artículo de reflexión como producto de la investigación.

Fecha de recepción: 02 de marzo de 2010.

Fecha de evaluación: 25 de marzo de 2010.

Fecha de aceptación: 07 de abril de 2010.

<sup>2</sup> Este artículo se basa en dos estudios recientes sobre Educación y Empleo en el sector turístico; así, por una parte, al ensayo presentado por el autor para la Conferencia Internacional "Higher Tourism Education", Bologna University, 2009. Trabajo seleccionado. Y, de otra, a la Investigación que dirigió el autor sobre "La oferta y la demanda de formación de recurso humano en América", auspiciada por UNWTO-THEMIS, 2009

## Resumen

Es aceptado que la actividad turística por excelencia es un generador de empleo directo, sin embargo, los cambios en la prestación de los servicios originados por la creciente mediación de las modernas tecnologías, las nuevas tendencias en los comportamientos de consumo de los turistas, las innovaciones introducidas por las organizaciones prestadoras de servicios turísticos con el fin de mejorar su posición competitiva inducen a reflexionar sobre la actual demanda de capital humano por el sector.

La necesidad de incrementar la capacidad competitiva de los prestadores de servicios turísticos, motivada por la competencia globalizada que caracteriza el entorno turístico, que amplía la oferta de destinos y productos alternos en un mercado con competidores "más cercanos" gracias a la mediación de las plataformas tecnológicas, ha llevado a que su estructura de empleo generado lo demande más competente y autónomo.

Asímismo estos nuevos retos de la empresa turística se han enfrentado mediante la innovación en sus servicios, la diversificación de los mismos, la incorporación de tecnología de punta, la mayor automatización y la cualificación del empleo, aspecto este último que nos llevará a tener un argumento sustancial en el análisis de la asimetría entre oferta y demanda de empleo en el sector turismo.

En este sentido la empresa de turismo ha demandado del sector educativo un mayor énfasis en la formación del Recurso Humano con foco en las competencias laborales, en especial de los perfiles ocupacionales correspondientes a los técnicos y tecnólogos.

La formación en competencias aumenta las capacidades de producción del trabajador como quiera que enfatiza la formación basada en el conocimiento útil y práctico, el estímulo a las habilidades y las destrezas.

Así, a su vez, el reto para el sector educativo corresponde en ofrecer programas que deben tener en cuenta las reales necesidades de desarrollo del sector, adquirir compromisos para formar por competencias; fortalecer las destrezas en el manejo de tecnologías; el multi –o al menos bilingüismo– con énfasis en las destrezas auditivas y de conversación; el crear una mayor conciencia ambientalista y la fundamentación en los valores culturales y patrimoniales

Sin embargo, se ha presentado una tendencia descendente en la proporcionalidad entre el crecimiento de la oferta de empresas del sector turismo y la generación de empleo directo, pues a pesar del incremento de prestadores de servicios turísticos, las innovaciones tecnológicas, la mayor oferta de productos y servicios turísticos mediados por redes de comunicaciones, la mayor automatización de los procesos internos de las empresas, el incremento de la contratación externa (*outsourcing*), los nuevos modelos de vinculación por servicios temporales, contribuyen con esta asimetría entre la demanda y la oferta de empleo directo.

Es el caso del sector alojamiento, empresas emblemáticas de la oferta turística, presentan una tendencia descendente en la generación de empleo directo. Por ejemplo la hotelería colombiana en un reciente Estudio realizado sobre la oferta y la demanda de Formación de RRHH en América Latina<sup>3</sup> pasó de una tasa de 101,3 empleos directos por establecimiento para la hotelería convencional a comienzos de la década de los 2000 a registrarse en 61,1 para el 2008 y proyectarse en 47,6 para el 2015. Además en estas empresas prevalece la tendencia a preferir los perfiles técnicos y tecnológicos, caracterizados por su vocación en la fundamentación de la interacción de un

saber con lo instrumental y lo operacional. En efecto, el 75,2% son cargos de nivel operativo, lo de nivel medio o de supervisión son del 15,7% y el restante 9,1% para los niveles directivos y ejecutivos. En muchos casos estos últimos niveles son ocupados por profesionales de otras disciplinas diferentes al turismo.

A los perfiles profesionales les queda un mayor espacio de oportunidades en otras empresas prestadoras de servicios turísticos, la que podríamos llamar de turismo, en las que los niveles profesionales son necesarios, pues este perfil corresponde a la formación recibida por las personas para el desempeño autónomo, con competencias de mayor complejidad y amplitud, sólidos conocimientos, capacidad para el análisis y el aporte de soluciones a su entorno social.

Sin embargo, se presenta una preferencia por la formación técnica y tecnológica en detrimento de la profesional. Las razones corresponden a la desproporcionalidad que se presenta entre el mayor esfuerzo de la segunda –exigencia académica, tiempo, inversión– y la cada vez más reducida diferencia en la remuneración recibida.

Además, contribuye con este desdén hacia la opción de la formación profesional la tendencia del tipo vinculación laboral que el sector productivo ofrece, en donde es primordial que el trabajo corresponda a un mayor compromiso social, a vincular a este capital humano mediante contratos laborales que permitan generar empleo decente –en los términos que lo declara la OIT– dignificar el empleo, asegurarle al trabajador equidad entre su capacitación y su remuneración; niveles de protección a través de seguridad social; a que prevalezca el estímulo a la vinculación por competencias, al merecimiento académico y a la remuneración equitativa y adecuada.

<sup>3</sup> UNWTO. TedQual. Universidad Externado de Colombia. Estudio de la Oferta y la Demanda de Formación de los Recursos Humanos en el sector Turístico en América Latina. 2009.

**Palabras Clave:** Capital humano, asimetría, competencias laborales, tendencia, descendente, contratación externa (outsourcing).

### Abstract

It is accepted that touristic activity is a direct employment generator; however, the provision of services has been changed by the increasing interaction of modern technologies, new trends of consumption behavior, and other innovations introduced by touristic service providers to improve their competitive positions. These changes lead us to reflect on the current demand on human capital by the touristic sector.

The need to increase the competitive ability of touristic service providers, motivated by global competition, makes the supply of destinations and alternative products wider, in a market place with 'closer' competitors thanks to the interaction of new technological platforms. This has meant that the structure of employment demands generated have become for more competent and autonomous positions.

In the same way, these new challenges for the touristic enterprise have been faced through innovation and diversification in its services, the introduction of edge technology, and the major automation and qualification of employment. This last aspect mentioned will give us a substantial argument to analyze the asymmetry between the supply and demand of employment in the touristic sector.

In this way, the touristic enterprise has been demanding from the educational sector a major emphasis in human resource training, focused on job skills, especially in occupational profiles from technical and technological levels.

Training in skills increases worker production, emphasizing its bases on the useful and practical knowledge and its boost to ability and skills.

At the same time, the challenge for the educational sector is to offer programs that have in mind the real necessities for the touristic sector's development, to get commitments to train by skills, strengthen skills by using technologies, multi or at least bilingualism emphasizing listening and conversational skills, and also to create an environmental awareness and a foundation in cultural and heritage values.

However, a decreasing trend is noticeable in the proportionality between the growth in the touristic companies and the direct employment generation. Despite the increasing number of service providers, technological innovations, and a larger offer of touristic goods and services shared across huge networks of communication, this growth has no direct relationship with employment. This is mainly because of the increasing automation of internal processes within the industry, the increase in external hiring (outsourcing), and a new trend of hiring through temporary services. These reasons result in the asymmetry between the supply and demand of direct employment.

This is the situation with the accommodation sector; main companies show a decreasing trend regarding direct employment generation. For example, in recent research about the supply and demand of human resources training in Latin America<sup>4</sup>, the Colombian hotel industry has shown that at the beginning of the decade in 2000 it had a rate of 101.3 direct employments per hotel, noting that for 2008 it decreased to 61.1, and its projection for 2015 will be 47.6.

In addition, in these companies the tendency prevails to prefer technical and technological profiles which are characterized by instrumen-

4 UNWTO. TedQual. Universidad Externado de Colombia. Estudio de la Oferta y la Demanda de Formación de los Recursos Humanos en el sector Turístico en América Latina. 2009.

tal and operative knowledge. Indeed, 75.2% are operative level places, 15.7% represent the middle level or supervision places and the 9.1% remaining corresponds to direction and executive levels. In many cases these last places are occupied by professionals from other disciplines not related to tourism.

The professional profile has more opportunity in other touristic companies in which professional levels are highly necessary. This profile corresponds to training received in order to be able to implement autonomous powers of greater complexity, solid knowledge and the ability to analyze and find solutions for the social environment.

However, there is a strong preference for the technical and technological training at the expense of professional. The main reason is: the imbalance between the efforts in the academic requirement, time and the monetary investment, and the remuneration received when working.

Another reason that contributes to the disdain of the option of professional training is the rate of linkage to productive sector job offers. It is paramount that employment reflects a greater social responsibility, linking this human capital through work contracts that allow decent employment to generate under the ILO International Labour Organization (ILO) terms. A decent work, ensuring the worker a balance between his or her training and remuneration, protection through social security, making sure that hiring by skill and academic merit prevails, and that a proper and fair remuneration is received.

**Key Words:** Human capital, asymmetry, competencies, trends, downward, outsourcing (outsourcing).

### **El empleo en el sector turismo**

Es aceptado que la actividad turística por excelencia es un generador de empleo directo,

sin embargo, los cambios en la prestación de los servicios originados por la creciente mediación de las modernas tecnologías, las nuevas tendencias en los comportamientos de consumo de los turistas, las innovaciones introducidas por las organizaciones prestadoras de servicios turísticos con el fin de mejorar su posición competitiva, inducen a reflexionar sobre la actual y la real demanda de capital humano para el sector.

Asímismo estos nuevos retos de la empresa turística han sido enfrentados mediante la innovación en sus servicios, la diversificación de los mismos, la incorporación de tecnología de punta, la mayor automatización y la cualificación del empleo, aspecto este último que nos llevará a tener un argumento sustancial en el análisis de la asimetría entre oferta y demanda de empleo en el sector turismo.

En este sentido, la empresa de turismo ha demandado del sector educativo un mayor énfasis en la formación del Recurso Humano con foco en las competencias laborales, en especial de los perfiles ocupacionales que corresponden a los técnicos y tecnólogos. La formación en competencias aumenta las capacidades de producción del trabajador como quiera que enfatiza la formación basada en el conocimiento útil y práctico, el estímulo a las habilidades y las destrezas.

Así, a su vez, el reto para el sector educativo corresponde en ofrecer programas que deben tener en cuenta las reales necesidades de desarrollo del sector, adquirir compromisos para formar por competencias; fortalecer las destrezas en el manejo de tecnologías; el multi o al menos bilingüismo con énfasis en las destrezas auditivas y de conversación; el hecho de crear una mayor conciencia ambientalista y la fundamentación en los valores culturales y patrimoniales

Sin embargo, se ha presentado una tendencia descendente en la proporcionalidad entre el

crecimiento de la oferta de empresas del sector turismo y la generación de empleo directo, pues a pesar del incremento de prestadores de servicios turísticos, las innovaciones tecnológicas, la mayor oferta de productos y servicios turísticos mediados por redes de comunicaciones, la mayor automatización de los procesos internos de las empresas, el incremento de la contratación externa (*outsourcing*) la flexibilización laboral, los nuevos modelos de vinculación por servicios temporales, contribuyen con esta asimetría entre la demanda y la oferta de empleo directo.

**El empleo en el sector alojamiento**

En el caso del sector alojamiento, empresas emblemáticas de la oferta turística, presentan una tendencia descendente en la generación de empleo directo. Por ejemplo, la hotelería colombiana en el reciente Estudio realizado sobre la oferta y la demanda de Formación de RRHH en América Latina<sup>5</sup> pasó de una tasa de 101,3 empleos directos por establecimiento para la hotelería convencional a comienzos de la década de los 2000 a registrarse en 61,1 para el 2008 y proyectarse en 47,6 para el 2015.

El siguiente análisis corresponde a estas conclusiones que se pueden inferir a partir de los diagnósticos de comportamiento de la oferta de establecimientos hoteleros y la generación de empleo directo que ha tenido este sector.

Con base en el comportamiento histórico de la evolución de la oferta de establecimientos hoteleros encontramos la siguiente tendencia:

Tabla 1  
Empleos y Establecimientos Hoteleros

Año	ESTABLECIMIENTOS AGREMIADOS	EMPLEOS	TASA EMPLEO POR ESTABLECIMIENTO
2000	386	37876	98,1
2001	363	36759	101,3
2002	408	37008	90,7
2003	461	42288	91,7
2004	460	45442	98,8
2005	600	40324	67,2
2006	655	40240	61,4
2007	740	46873	63,3

Elaboración propia, a partir de datos de Cotelco<sup>6</sup>

Como se aprecia en la tabla el comportamiento histórico de empleo directo que generan los establecimientos hoteleros muestra una tendencia descendente, que se atribuye, como se ha mencionado, a factores asociados a una mayor incorporación de tecnologías que automatizan buena parte de los procesos operativos y la exigencia laboral de cualificar los perfiles ocupacionales; las reformas laborales que propenden a la prevalencia de los trabajos contratados por *outsourcing* o terceros, como algunos de los factores explicativos de esta tendencia.

<sup>5</sup> UNWTO. TedQual. Universidad Externado de Colombia. Estudio de la Oferta y la Demanda de Formación de los Recursos Humanos en el sector Turístico en América Latina. 2009.

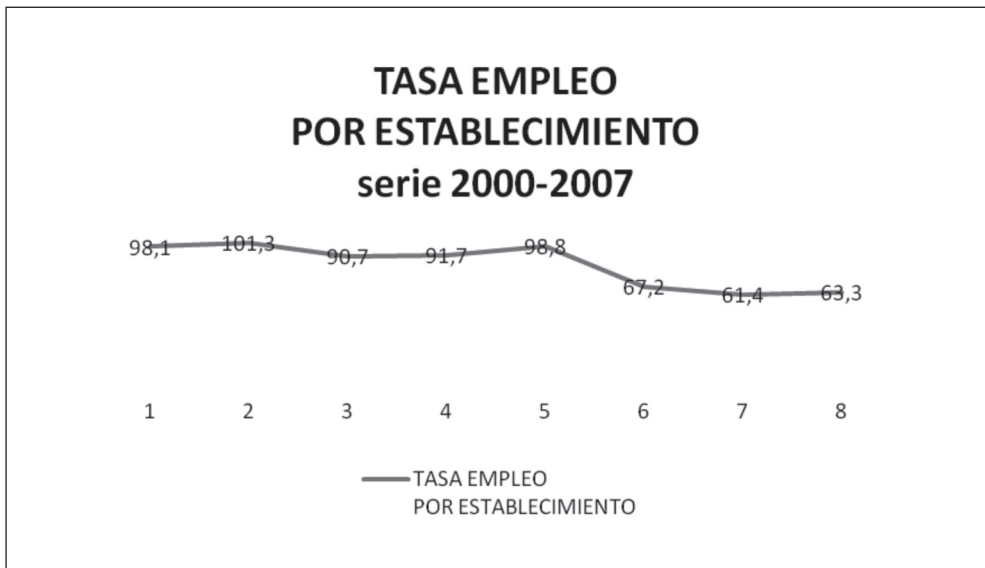
<sup>6</sup> Asociación Hotelera Colombiana (COTELCO) Boletines Operación Hotelera.

Gráfica 1  
Empleos y establecimientos hoteleros agremiados



Elaboración: Propia.

Gráfica 2  
Tasa de Empleo y Establecimientos Hoteleros Agremiados



Elaboración: Propia.

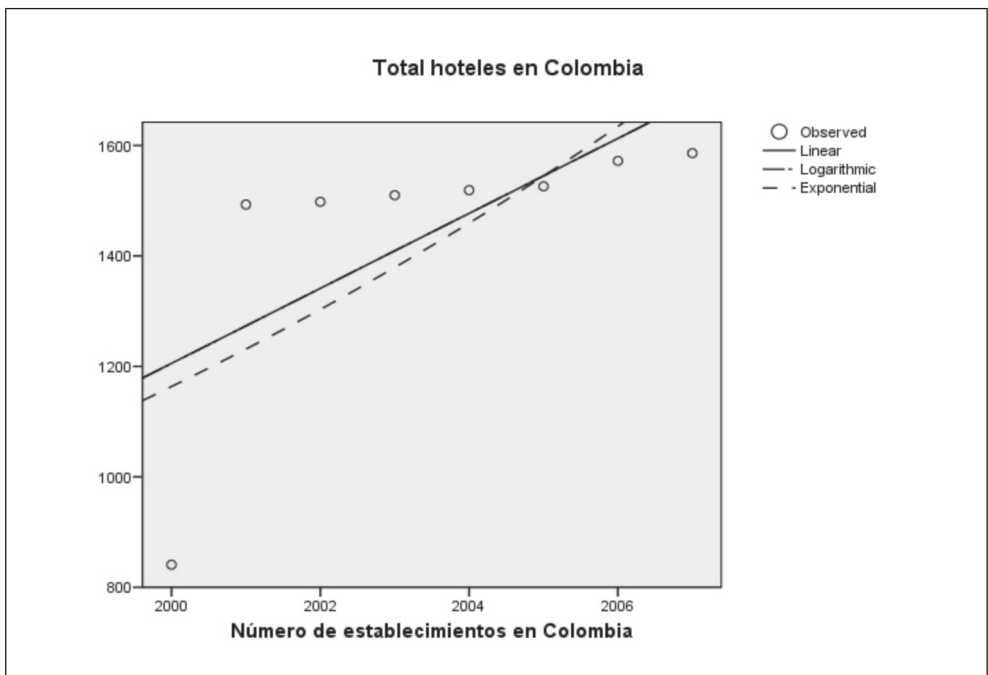
Con el fin de realizar las proyecciones de la oferta habitacional y la generación de empleos directos en el sector alojamiento se utilizaron modelos estadísticos y la indexación relacionada con empleos según oferta de establecimientos hoteleros:

Tabla 2  
Modelos de proyección establecimientos hoteleros.  
total nacional (agremiados y no agremiados)

Equation	Model					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	0,459	5,082	1	6	0,065	-134.580,214	67,893
Logarithmic	0,459	5,089	1	6	0,065	-1.033.070,692	136.072,788
Exponential	0,427	4,472	1	6	0,079	0,000	0,057

Elaboración: Propia.

Gráfico 3  
Proyección de establecimientos hoteleros.  
Total nacional (agremiados y no agremiados) Serie: 2000-2006



Elaboración: Propia.

Con base en el modelo lineal que da un nivel de significancia al 6,5%, lo que permite realizar estimaciones de manera fiable, se realizaron las siguientes proyecciones:

**Tabla 3**  
Proyecciones de establecimientos hoteleros

AÑO	PROYECCIÓN HOTELES TOTAL
2008	1749
2009	1817
2010	1884
2011	1952
2012	2020
2013	2088
2014	2156
2015	2224

Elaboración: Propia

La proyección anterior corresponde al total de establecimientos hoteleros agremiados y no agremiados. Naturalmente este análisis toma importancia cuando se asocia con el comportamiento de empleo. Como ya se explicó la disponibilidad de información que se tiene para los hoteles agremiados en la Asociación Hotelera Colombiana (COTELCO) los que corresponden a la hotelería con mayor representatividad en el mercado doméstico. En consecuencia se realizó el mismo ejercicio con los establecimientos de este gremio y se calcularon las siguientes estimaciones:

**Tabla 4**  
Modelos de Proyección. Establecimientos Agremiados

Equation	Model					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	0,903	55,630	1	6	0,000	-107.131,298	53,726
Logarithmic	0,902	55,469	1	6	0,000	-817.727,481	107.625,180
Exponential	0,925	73,705	1	6	0,000	0,000	0,103

Elaboración: Propia

Nuevamente el modelo lineal presenta un muy buen ajuste, altamente significativo, lo que permite su uso para proyectar la serie de estos establecimientos agremiados, como se aprecia en la siguiente tabla:

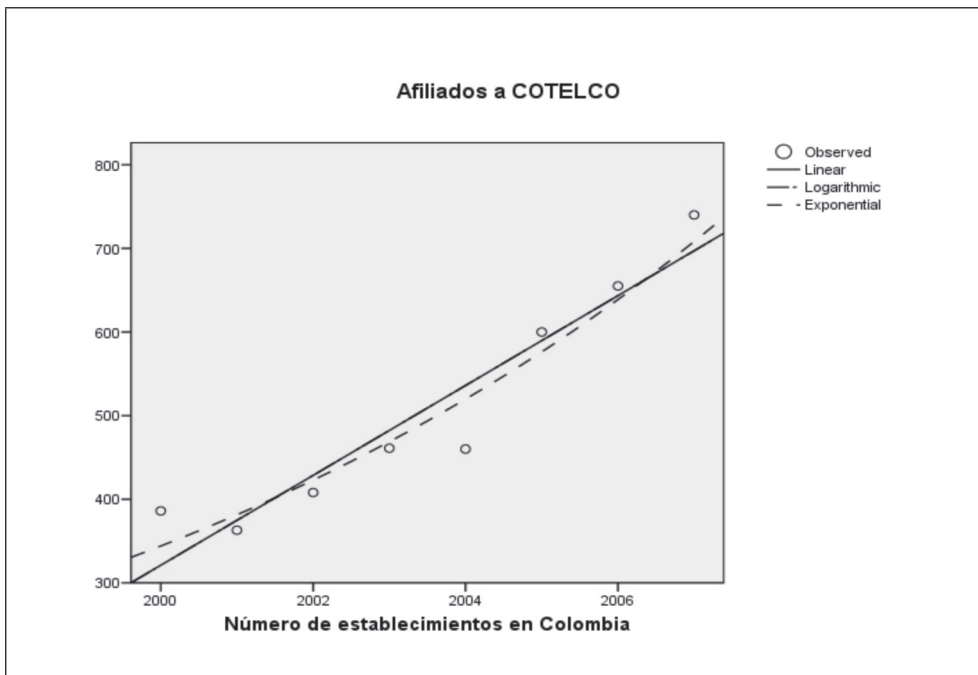
**Tabla 5**  
Proyecciones de establecimientos hoteleros agremiados

AÑO	PROYECCION HOTELES COTELCO
2008	751
2009	805
2010	858
2011	912
2012	966
2013	1020
2014	1073
2015	1127

Elaboración: Propia



Gráfica 4  
Modelos de Proyección. Establecimientos Agremiados.  
Serie: 2000-2006



Elaboración: Propia

Ahora bien, cuando relacionamos la proyección del empleo directo generado por estos establecimientos con su tendencia de crecimiento se establecieron las siguientes tasas de empleo:

Tabla 6  
Proyección empleo y establecimientos hoteleros

AÑO	PROYECCION HOTELES COTELCO	PROYECCION EMPLEOS	TASA DE EMPLEOS POR ESTABLECIMIENTO
2008	751	45859	61,1
2009	805	46972	58,4
2010	858	48085	56,0
2011	912	49198	53,9
2012	966	50311	52,1
2013	1020	51424	50,4
2014	1073	52537	49,0
2015	1127	53650	47,6

Elaboración: Propia

En esta proyección se confirma la tendencia histórica de un descenso progresivo en la proporcionalidad del empleo directo generado. Es evidente que la estructura de empleo directo muestra cambios cualitativos y cuantitativos; explicables, de una parte, a razones exógenas a la actividad, como los nuevos patrones de

consumo; y de otra, a la necesidad de cualificar la prestación de servicios, reducir los costos laborales, incrementar la flexibilización laboral que en suma contribuyen con la vulnerabilidad de la estructura del mercado laboral, especialmente en la generación de empleos a término indefinido.

Gráfica 5  
Relación empleos y establecimientos agremiados



Elaboración: Propia.

Gráfica 6  
Tasa de empleos y establecimientos agremiados



Elaboración: Propia

**Perfiles ocupacionales preferidos por las empresas de alojamiento**

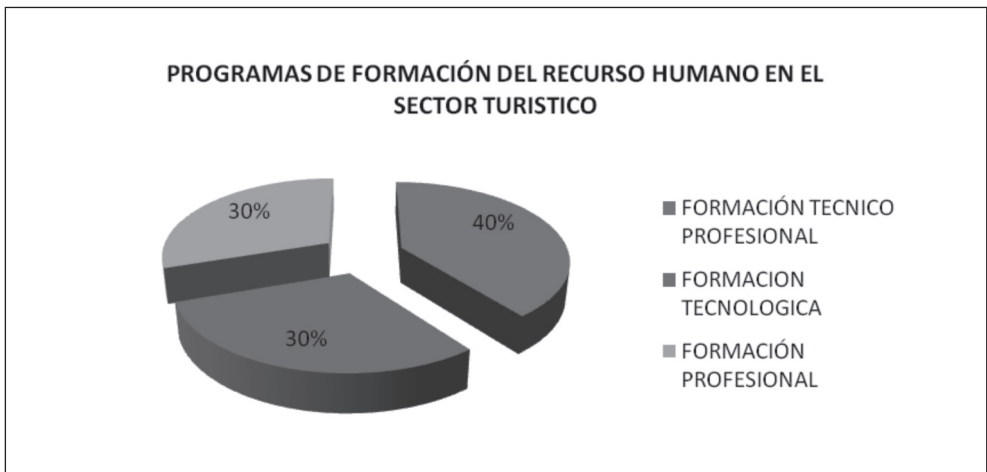
Además, en estas empresas prevalece la tendencia a preferir los perfiles técnicos y tecnológicos, caracterizados por su vocación en la fundamentación de la interacción de un saber con lo instrumental y lo operacional. En efecto, en el Estudio realizado para la UNWTO, TedQual<sup>7</sup> se estimó que el 75,2% son cargos de nivel operativo, los de nivel medio o de supervisión corresponde al 15,7% y el restante 9,1% agrupa a los niveles directivos y ejecutivos. En muchos casos estos últimos niveles son ocupados por profesionales de otras disciplinas diferentes a la administración turística.

Esta preferencia por la formación técnica y tecnológica en detrimento de la profesional origina un desdén que lleva a optar a la segunda

formación pues, tiene, entre otras razones, un índice de desproporcionalidad que se presenta entre el mayor esfuerzo de la segunda –exigencia académica, tiempo, inversión– y la cada vez más reducida diferencia en la remuneración recibida.

Esto se deduce de la actual oferta de educación superior regulada por el Ministerio de Educación Nacional. En efecto, según datos del SNIES<sup>8</sup> en “el país existen aproximadamente ochenta y seis programas para formación del recurso humano en turismo. Treinta y cuatro programas pertenecen al nivel técnico profesional, 26 al tecnológico y 26 al profesional, de estos últimos, solamente dos han sido acreditados en condición de Alta Calidad por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA).

Gráfica 7  
Programas de Formación del Recurso humano en el Sector Turístico. 2009



Elaboración: Propia.

<sup>7</sup> Ob., Cit. p. 110.

<sup>8</sup> Sistema Nacional de Información de Educación Superior, SNIES. Ministerio de Educación Nacional, 2009.

Los demás programas se ofrecen bajo Registro Calificado que es la condición de calidad obligatoria que garantiza que un programa cumple las condiciones básicas para iniciar su funcionamiento definido en el Decreto 2566 de 2003 emitido por el Ministerio de Educación Nacional mediante Resolución<sup>9</sup>.

Sin embargo se presenta una tendencia descendente en el número de graduados de los programas de hotelería y turismo que se ofrecen.

Tabla 7  
Graduados de los programas de hotelería y turismo

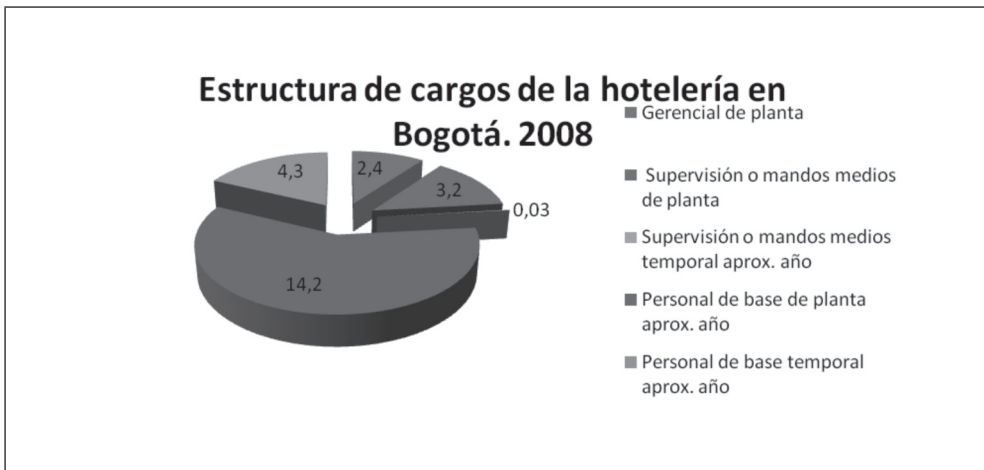
AÑO							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
TOTAL GRADUADOS	761	604	700	706	735	667	374

Fuente: Observatorio Laboral Ministerio de Educación Nacional<sup>10</sup>  
Elaboración: Propia

### Estructura del empleo en bogotá

En el caso de Bogotá, establecido como el primer destino nacional del turismo de negocios, la estructura de empleo de la oferta de alojamiento de la ciudad nos muestra el siguiente comportamiento:

Gráfica 7  
Estructura de empleos en establecimientos de alojamiento en Bogotá



Elaboración: Propia a partir de censo realizado por el IDT<sup>11</sup>, Bogotá

<sup>9</sup> Ob., Cit. p. 102.

<sup>10</sup> Ministerio de Educación Nacional. Observatorio Laboral, 2009.

<sup>11</sup> Instituto Distrital de Turismo de Bogotá, Censo de Establecimientos Hoteleros, 2008.

Este análisis indica que en esta ciudad el sector del alojamiento convencional genera 2,4 cargos gerenciales por establecimiento, 3,2 cargos de supervisión; mientras que en estas mismas unidades económicas se demandan 14,2 cargos de personal de base y 4,3 cargos temporales por año. Es decir, asumiendo que los perfiles ocupacionales de las dos primeras categorías requieren profesionales y en los últimos, técnicos o tecnólogos, se confirma entonces una prevalencia por la generación de empleos de competencias instrumentales y operacionales en este sector.

Otro resultado importante encontrado en el estudio de la UNWTO, TedQual, calcula una generación de 0.31 empleos directos por habitación, lo que confirma la estimación proyectada de nuevos empleos generados para los próximos cinco años.

### **Las oportunidades laborales del sector turismo**

Sin embargo, en el contexto del sector a los perfiles profesionales les queda un mayor espacio de oportunidades en las empresas y las actividades que las podríamos denominar de “servicios turísticos”, en las que los niveles profesionales son necesarios; pues el perfil ocupacional requerido corresponde a un desempeño autónomo, con competencias de mayor complejidad y amplitud, sólidos conocimientos, capacidad para el análisis y el aporte de soluciones en un entorno social.

Naturalmente estas oportunidades reales deben ser consecuencia de políticas estructurales de generación de empleo y ante todo de *empleo de calidad*. Es decir que al sector turismo le corresponde el reto de superar el controversial comentario que lo asume como generador de empleo de baja calidad y más bien, fortalecer el hecho de que es una actividad generadora de empleo de calidad, fundamentado no sólo en el respeto de las condiciones establecidas de Ley, sino concerniente al aseguramiento de un desempeño

laboral acorde con la productividad ideal y a la competitividad que propendan a la rentabilidad de las mismas empresas.

En nuestro medio, el actual gobierno ha buscado mecanismos que propenden por la generación de empleo como es la consolidación del turismo como una “apuesta estratégica” representada mediante acciones concretas como son el estímulo a la inversión, al capital, las exenciones fiscales contenidos en la Ley 788 de 2002<sup>12</sup> y reglamentadas por el Decreto 2755 de 2003 que por treinta años otorga estos estímulos a quien construya, amplíe o remodele establecimientos de alojamiento; y las exenciones por veinte años que se originen por proyectos ecoturísticos; las zonas francas; el Impuesto al Valor Agregado IVA diferencial para servicios turísticos, como es el caso de los tiquetes aéreos; las tasas de fomento que otorga la Financiera de Desarrollo Territorial FINDETER a los proyectos de inversión turística, se consideran condiciones institucionales para la generación de empleo directo.

El desarrollo de estos incentivos requiere para su eficiencia en la generación de empleo de un complemento esencial conformado por el incremento de la participación de Colombia en el turismo internacional.

Al respecto se pueden encontrar los lineamientos generales de esta política en el Plan Sectorial de Turismo 2007-2010 “Colombia Destino Turístico de Clase Mundial”<sup>13</sup>. Nuestro país en los últimos años ha mostrado un crecimiento sostenido en el arribo de turistas internacionales, a tal punto, que según datos oficiales, en el último año el incremento de turistas extranjeros que visitan nuestro país fue aproximadamente del 10%; situación atípica en la tendencia del turismo mundial que registró una caída del 4% en el número

<sup>12</sup> Congreso de Colombia Ley 788 de 2002.

<sup>13</sup> Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Planeación Estratégica Sectorial. 2007-2010.

de arribos en el 2009<sup>14</sup>, situándose en 880 millones de llegadas.

Para estimar el empleo que se ha generado como consecuencia de estas políticas, programas y estímulos en general es necesario medirlo a partir de las *Cuentas Satélites de Turismo (CST)* una metodología estadística que permite estimar el balance entre la demanda y la oferta de bienes y servicios turísticos, de forma tal que se puede establecer el aporte de la actividad turística al PIB de una economía nacional; además por su carácter de estándar que le ha imprimido la OMT, facilita la comparación entre países. Una de las mediciones de las cst, es la relacionada con la generación de empleo.

En Colombia no existe una estadística oficial actualizada que identifique los empleos generados por los diferentes prestadores de servicios turísticos que conforman el sector; los datos más cercanos son obtenidos a partir de la prueba Piloto de la Cuenta Satélite de Turismo, elaborada en el año 2000.

Como se muestra en la Tabla 7, los empleos generados por el sector turístico en el año 2000, alcanzaron 312.861 empleos directos, lo que corresponde a un 1.90% del total de población ocupada en el año 2001.

Tabla 8  
Empleos en el Sector Turístico base 2000.

Industrias Turísticas	Empleo turístico	Participación Total Empleos del Sector	Participación Total Ocupados
Hoteles y similares	123.331	39,42%	0,75%
Restaurantes y similares	49.229	15,74%	0,30%
Transporte de pasajeros por ferrocarril	30	0,01%	0,00%
Transporte de pasajeros por carretera	47.956	15,33%	0,29%
Transporte acuático	481	0,15%	0,00%
Transporte aéreo de pasajeros	16.023	5,12%	0,10%
Demás servicios de transporte de pasajeros	951	0,30%	0,01%
Agencias de viajes	8.888	2,84%	0,05%
Servicios culturales, deportivos y de entretenimiento	25.183	8,05%	0,15%
Productos conexos	21.979	7,03%	0,13%
Productos específicos	18.809	6,01%	0,11%
Total	312.861	100,00%	1,90%
Total Personas Ocupadas en 2001	16.506.000	100,00%	100,00%

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE.

Elaboración: Propia.

<sup>14</sup> UNWTO, World Tourism Barometer, January 2010.

Así, de acuerdo con esta medición los empleos generados por tipo de prestador de servicios turísticos, se estima que los hoteles y similares, ocuparon de forma directa 123.331 personas, es decir un 39.42% del total personas ocupadas en el sector. Los Restaurantes y similares ocuparon 49.229 personas consolidando un 15.74% del total del sector. El Transporte de pasajeros por carretera ocupó 47.956 personas, agrupando un 15.33% del total del sector y las Agencias de Viajes ocuparon 8.888 personas, equivalentes al 2.84% del total de ocupados en el sector.

**Indicadores de productividad del sector**

Paradójicamente, en la medida en que la actividad turística mejora su capacidad competitiva, demanda un mayor esfuerzo en las políticas de promoción efectivas que produzcan un crecimiento real de la llegada de turismo internacional. Es decir que el aumento de la capacidad productiva de los prestadores de servicios turísticos requiere del aumento sostenido de la demanda.

En efecto, cuando analizamos la productividad del sector se encuentra una relación

en la que la mayor cualificación de la oferta de productos y servicios turísticos demanda una mayor presencia de turistas extranjeros. De acuerdo con una relación agregada entre Divisas (D) generadas por el turismo y el empleo (E) generado por el turismo, se estima un Indicador ( $\mu$ ) agregado de productividad:

$$\mu = D / E$$

Como se sabe, las Divisas son el resultado agregado de número de turistas (T)\*gasto promedio día (G)\*estadía promedio (S).En consecuencia la relación entre número de turistas (T) y el empleo (E) generado por el turismo es un indicador fundamental de productividad del sector:

$$\Omega = T / E$$

Al respecto, para estimar este comportamiento en Colombia se tuvo en cuenta la medición conocida de generación de empleo directo, según las CST, los datos de balanza de pagos del Banco de la República<sup>15</sup> y el crecimiento estimado del sector, en nuestro medio

Tabla 9  
Índices de Productividad

Año	Empleo en el Sector Turístico	Generación divisas US \$	Índice de productividad
2001	312.861	1.217.000	3,9
2002	317.567	967000	3,0
2003	327.881	893000	2,7
2004	327.881	1.061.000	3,2
2005	330.025	1.222.000	3,7
2006	327.881	1.554.000	4,7
2007	330.331	1.669.000	5,1

Fuente: elaboración propia, a partir datos DANE y Banco de la República

<sup>15</sup> Fuente: Banco de la República, Datos Balanza de Pagos.

De acuerdo con esta proyección se estima que en Colombia el mejoramiento de las condiciones de competitividad del sector turismo ha originado una tendencia creciente en el requerimiento de turistas extranjeros para generar un empleo directo. En efecto se puede estimar en 5,1 el número de turistas internacionales requeridos para generar un empleo directo en este sector.

Según los datos de la *World Travel & Tourism Council*<sup>16</sup> este comportamiento en países industrializados y con alta vocación turística como Francia, España, Alemania, Reino Unido es de más de veinte turistas internacionales por puesto de trabajo; mientras que países del área andina como Venezuela, Ecuador, Perú es de cerca de tres.

### Conclusiones

Si bien se ha reconocido que el sector turismo ha sido una actividad intensiva en la generación de empleo, estos conceptos deben ser revisados y analizados en el contexto de las nuevas modalidades de cadenas productivas del sector, los nuevos modelos de negocios, la mediación por plataformas tecnológicas de la mayor parte de los procesos productivos, de la capacidad competitiva de los prestadores y los nuevos patrones de consumo del viajero.

La oferta del sector turístico colombiano está conformada en un alto porcentaje por la pequeña y la mediana empresa, por lo que se requieren incentivos económicos, fiscales y formativos para encaminarla hacia una productividad con estándares de competitividad

Es indudable que esta mayor capacidad competitiva demanda ciertos perfiles ocupacionales con altas destrezas en el manejo de las nuevas tecnologías, el multilingüismo, una mayor conciencia ambientalista, así como una fundamentación en valores culturales y

patrimoniales. El sector educativo ha incorporado gradualmente estos conceptos en la formación por competencias.

Al sector productivo le concierne la generación de un empleo de calidad que satisfaga los compromisos laborales de Ley, le aseguren la prestación de servicios con altos estándares que trascienden en la rentabilidad a corto y mediano plazo de las mismas empresas.

Contribuyen con la tendencia descendente en la formación profesional los tipos de vinculación laboral que se ofrecen. Es primordial que el trabajo corresponda a un mayor compromiso social, a vincular a este capital humano mediante contratos laborales que permitan generar *empleo decente* –en los términos que lo declara la OIT– dignificar el empleo, asegurarle al trabajador equidad entre su capacitación y su remuneración; un sistema de protección a través de seguridad social; al hecho de que prevalezca el estímulo a la vinculación por competencias, al merecimiento académico y a la remuneración equitativa y adecuada.

En términos de sostenibilidad, el turismo debe impactar socioculturalmente a las comunidades locales brindando la oportunidad a sus residentes de vincularse con el sector. Las políticas de mercadeo y promoción deben esforzarse en su intención de mejorar la participación del mercado internacional y el doméstico en atención a la correlación significativa que existe entre la mayor capacidad productiva y la necesidad de ampliar de manera sostenida la demanda.

### Bibliografía

Asociación Hotelera de Colombia (COTELCO) Operación Hotelera de Colombia, 2007-2006-2005-2004-2003-2002-2001-2000-1999-1998-1997-1996-1995-1994-1991-1990-1989-1988, Bogotá.

Banco de la República. Datos Balanza de Pagos, 2008-2009.

<sup>16</sup> *World Travel & Tourism Council, Tourism Highlights 2000.*



Consejo Nacional de Política Económica y Social. Política Sectorial CONPES 3397. Bogotá, 2005.

Departamento Nacional de Planeación. Agenda interna para la Productividad y la Competitividad. Documento Sectorial Turismo. Bogotá D.C.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. Encuesta Anual de Servicios. Bogotá, 2004.

Higher Tourism Education. *Touristic Industry Requirements Regarding Human Resources*. MA-NUEL LEGUIZAMÓN. U. Bologna, 2009.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Registro Nacional de Turismo a Mayo de 2009.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Plan Sectorial de Turismo 2008-2010 "Colombia, Destino Turístico de Clase Mundial". Bogotá, 2008.

Ministerio de Educación Nacional. Observatorio Laboral, 2009.

Instituto Distrital de Turismo de Bogotá, Censo de Establecimientos Hoteleros, 2008.

Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Planeación Estratégica Sectorial. 2007-2010.

UNWTO.TedQual. U. Externado de Colombia. Estudio de la Oferta y la Demanda de Formación de los Recursos Humanos en el sector Turístico en América Latina. 2009.

UNWTO, World Tourism Barometer, January 2010.

World Travel & Tourism Council, Tourism Highlights 2000.