



Revista Científica General José María Córdova

ISSN: 1900-6586

ISSN: 2500-7645

Escuela Militar de Cadetes "General José María Córdova"

González Rodríguez, Julio César; Acevedo-Navas, Christian
Diagnóstico de riesgos en el sector turístico latinoamericano para el trienio 2020-2022
Revista Científica General José María Córdova, vol. 19, núm. 34, 2021, Abril-Junio, pp. 332-355
Escuela Militar de Cadetes "General José María Córdova"

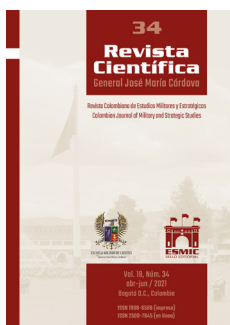
DOI: <https://doi.org/10.21830/19006586.677>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476268663004>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UAEH
redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto



Revista Científica General José María Córdova

(Revista colombiana de estudios militares y estratégicos)

Bogotá D.C., Colombia

ISSN 1900-6586 (impreso), 2500-7645 (en línea)

Web oficial: <https://www.revistacientificaesmic.com>

Diagnóstico de riesgos en el sector turístico latinoamericano para el trienio 2020-2022

Julio César González Rodríguez

<https://orcid.org/0000-0003-1280-2230>

julio.gonzalezr@unimilitar.edu.co

Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., Colombia

Christian Acevedo-Navas

<https://orcid.org/0000-0003-4880-3024>

christian.acevedo@uniagustiniana.edu.co

Universitaria Agustiniiana, Bogotá D.C., Colombia

Citación: González Rodríguez, J. C., & Acevedo-Navas, C. (2021). Diagnóstico de riesgos en el sector turístico latinoamericano para el trienio 2020-2022. *Revista Científica General José María Córdova*, 19(34), 333-355. <http://dx.doi.org/10.21830/19006586.677>

Publicado en línea: 1.º de abril de 2021

Los artículos publicados por la *Revista Científica General José María Córdova* son de acceso abierto bajo una licencia Creative Commons: Atribución - No Comercial - Sin Derivados.



Para enviar un artículo:

<https://www.revistacientificaesmic.com/index.php/esmic/about/submissions>



Miles Doctus



Revista Científica General José María Córdova

(Revista colombiana de estudios militares y estratégicos)

Bogotá D.C., Colombia

Volumen 19, número 34, abril-junio 2021, pp. 333-355

<http://dx.doi.org/10.21830/19006586.677>

Diagnóstico de riesgos en el sector turístico latinoamericano para el trienio 2020-2022

Risk diagnosis of the Latin American tourism sector from 2020 to 2022

Julio César González Rodríguez

Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., Colombia

Christian Acevedo-Navas

Universitaria Agustiniiana, Bogotá D.C., Colombia

RESUMEN. Este artículo identifica los principales riesgos que podrían generar crisis en la industria turística latinoamericana para el trienio 2020-2022, a partir de una revisión de literatura y un tanque de pensamiento con 38 expertos en seguridad, en el marco del Congreso de la Asociación Latinoamericana de Seguridad (ALAS) en Punta Cana (2020). Se establece un listado de 20 principales riesgos, sobre el cual se interrogó al grupo de expertos y se aplicó una escala de Likert para definir su importancia en función de su probabilidad o consecuencias. Como resultado, se determinó que los principales riesgos que pueden impactar el turismo son: virus y plagas, amenazas naturales, sabotajes a infraestructura crítica, inseguridad ciudadana, y escándalos y rumores. Además, el listado aumentó a 27 riesgos críticos, como referente para futuros estudios.

PALABRAS CLAVE: América Latina; crisis del turismo; crisis económica; gestión de riesgos; industria turística

ABSTRACT. This article identifies the main risks that could generate crises in the Latin American tourism industry for the 2020-2022 triennium, based on a literature review and a think tank with 38 security experts, within the framework of the 2020 Congress of the Latin American Security Association in Punta Cana. A list of 20 main risks was established o which the group of experts was questioned. A Likert scale was used to define their importance according to their probability or consequences. As a result, it was determined that the main risks that could impact tourism are viruses and pests, natural hazards, sabotage to critical infrastructure, public insecurity, and scandals and rumors. The list was ultimately increased to 27 critical risks as a reference for future studies.

KEYWORDS: economic crisis; Latin America; risk management; tourism crisis; tourism industry

Sección: SEGURIDAD Y DEFENSA • Artículo de investigación científica y tecnológica

Recibido: 18 de agosto de 2020 • Aceptado: 20 de enero de 2021

CONTACTO: Christian Acevedo-Navas ✉ christian.acevedo@uniagustiniana.edu.co

Introducción

En los países de América Latina, la industria del turismo promete convertirse en un referente importante con su participación en las economías nacionales, gracias a que evidencia un potencial estratégico relevante. El desarrollo de esta industria ha mostrado ser un factor clave de éxito, en virtud de la capacidad que tiene de generar empleo directo e indirecto, jalonar otros sectores económicos y reemplazar los ingresos de actuales economías extractivas (Organización Mundial del Turismo, 2017), como es el caso de México (Garza-Rodríguez, 2019), Ecuador (Palacios et al., 2020) y Colombia (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2018). A largo plazo, esto es especialmente estratégico por la inminencia del agotamiento de productos primarios no renovables (verbigracia, el petróleo).

En consecuencia, también es importante identificar los riesgos potenciales que podrían derivar en crisis para este sector. En este sentido, el turismo presenta una alta porosidad frente a la influencia de los riesgos, no solo del entorno, sino también derivados de situaciones propias dentro de cada organización. Por tanto, los eventos críticos podrían impactar la dinámica de cada uno de los eslabones de la cadena de valor de esta industria (Chinchilla & Vorndran, 2018; Epler et al., 2019; Fotiou, 2018, Wilson, 2008).

En el desarrollo del Congreso de Seguridad ALAS (Asociación Latinoamericana de Seguridad), celebrado durante los días 20 y 21 de febrero del 2020 en Punta Cana, República Dominicana, se llevó a cabo el primer tanque de pensamiento para identificar los riesgos que amenazan la industria turística en América Latina. Esta actividad es especialmente provechosa, dada la interacción con los asistentes, expertos, empresarios e involucrados en el sector de seguridad y de seguridad en el turismo, quienes, con un enfoque heterogéneo en seguridad, aportan su conocimiento y experiencia en la construcción de un marco teórico de riesgos propio del sector turístico de nuestra región. Allí se ha contribuido con un enfoque holístico al resultado de esta actividad académica, que, en virtud de su objetivo, produjo un aporte para la industria turística latinoamericana.

En este sentido, el objetivo de este trabajo es presentar un diagnóstico de riesgos del sector turístico en América Latina para el trienio 2020-2022, como resultado del desarrollo de dicho tanque de pensamiento. En este ejercicio se identificaron 27 tipos de riesgos, de los cuales se destacan los 10 principales, según las consideraciones de los asistentes en una escala cualitativa. En su organización y desarrollo, el artículo se compone de dos partes principales. En la primera parte, de naturaleza teórico-conceptual y de consulta de fuentes secundarias, se hace una revisión del estado de la cuestión en los conceptos de *riesgo* y *crisis*, y de las generalidades del sector turístico y su relación con la seguridad en América Latina. En la segunda parte, de naturaleza empírica, se presenta el desarrollo del tanque de pensamiento en el marco del evento, en el que se identificaron los riesgos para el sector turístico de América Latina, y posteriormente se analizan y exponen sus resultados.

Por último, se presentan unas conclusiones y recomendaciones de este tanque de pensamiento para que sean tenidas en cuenta por quienes conforman la cadena de valor

turística y, en especial, por los Gobiernos latinoamericanos, dado que estos últimos son los garantes de las buenas prácticas y, asimismo, se debe reconocer la necesidad de potenciar los ingresos de los países de la región a partir del fortalecimiento de esta industria, que ostenta un renglón importante en la economía mundial.

Conceptos de *riesgo y crisis*

Los riesgos son de diversa índole, por lo cual se ha generado una multiplicidad de conceptos a partir de asociaciones conformadas por practicantes en la gestión de los riesgos de diversas industrias y por académicos de múltiples áreas, que pretenden aportar al conocimiento de esta disciplina (González et al., 2017). Este doble enfoque del estudio de los riesgos ha conducido a que, en ocasiones, y según cada autor, el riesgo pueda concebirse como un evento con consecuencias negativas. En este sentido, Russell y Arlow (2015) definen que el riesgo es la posibilidad de pérdida o daño. Por su parte, Aven y Zio (2018), en su investigación a partir de la revisión realizada por la Sociedad de Análisis del Riesgo, analizan diversos conceptos y concluyen que, en su mayoría, convergen en dos elementos: un evento y sus consecuencias, frente a cada uno de los cuales existe una incertidumbre. Buscando una definición asociada con la disciplina del riesgo en la industria o ERM (*enterprise risk management*), Hopkin (2018) define el riesgo como un evento con la capacidad de impactar la efectividad y eficiencia de los procesos de una organización. En este sentido, la palabra *impactar* lleva implícito inhibir, potenciar o generar dudas sobre los procesos de la organización.

Por otra parte, entre las instituciones dedicadas al estudio de los riesgos, la International Organization for Standardization (ISO), en su norma técnica para la gestión de los riesgos ISO 31000:2018 (ISO, 2018), lo ha definido como el efecto de incertidumbre sobre los objetivos de la organización. Para el Institute of Risk Management (IRM, 2010), el riesgo es la probabilidad de un evento y sus consecuencias, que pueden ser positivas o negativas. El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission; COSO) (s. f.), en su glosario, define el riesgo como la posibilidad de que puedan ocurrir eventos que afecten el cumplimiento de la estrategia y los objetivos de negocios.

Ya desde la perspectiva del sector turístico, Chien et al. (2017) analizan la influencia de la percepción de los riesgos en la salud de los viajeros, respecto a lo cual señalan que el riesgo conlleva una pérdida. Cuando dicha pérdida tiene potencial de unos costos altos, el riesgo conduce a una crisis. Es así que, para el mencionado Comité de Organizaciones Patrocinadoras, los riesgos estratégicos pueden conducir a eventos de crisis (Moeller, 2011), por lo cual una adecuada gestión del riesgo permitiría evitar situaciones de crisis (Hopkin, 2018).

Para Jiménez y Pérez (2018), el riesgo para el turista es un asunto muy relacionado con su propia percepción frente al destino turístico y, en este sentido, lo contrastan con

la definición de seguridad turística, entendida como la intención del turista de regresar seguro y en las mejores condiciones a su lugar de origen, una vez cumplido su deseo de disfrute y de viaje de placer. Por su parte, Herrera y Vivas (2018) destacan los factores ambiental y social en lo relacionado con la seguridad de una determinada locación de cualquier tipo, no necesariamente turística; mientras que Quintero (2020) toca el tema de las restricciones a la movilidad local, nacional e internacional en el marco de la actual pandemia de COVID-19, un factor que indudablemente ha afectado de forma importante este sector económico.

Con todo lo anterior emerge el concepto de *crisis*, que no dista mucho de la heterogeneidad que presenta el concepto de *riesgo* desde sus dos perspectivas (instituciones y académicos). La crisis es entendida como el cambio repentino o paulatino que provoca un problema urgente al que debe prestarse atención inmediata; desde el punto de vista empresarial, es una situación que tiene el potencial de causar un daño serio y repentino a sus empleados, la reputación de la empresa y los resultados finales (Luecke & Barton, 2004). También a escala organizacional, el Institute for Crisis Management (ICM, 2020) lo define como cualquier asunto, problema o interrupción que provoque reacciones negativas de las partes interesadas que puedan afectar la reputación o la solidez comercial y financiera de la organización. Las crisis, entonces, pueden ser situaciones que amenazan o dañan a las personas y la propiedad, generan interrupciones graves en las operaciones, retiradas de productos, problemas laborales, ataques en las redes sociales, demandas, cobertura mediática altamente negativa o acusaciones de irregularidades contra empleados o líderes (ICM, 2020). La crisis también es definida como un momento de inestabilidad organizacional con un posible resultado indeseable, el cual puede interferir con las operaciones normales de la organización y, eventualmente, dañar el resultado final, poniendo en riesgo la imagen pública positiva, y con la posibilidad de generar una veeduría de los medios de comunicación o un escrutinio del Gobierno (Devlin, 2006). Otras miradas se enfocan en la capacidad disruptiva de la crisis, como Jordan (2016), que la define como un evento desencadenante que detiene los negocios, alerta o amenaza a las personas y pone en riesgo su reputación.

Para el sector turístico específicamente, los estudios sobre crisis plantean la complejidad de conceptualizar la crisis en el sector, dado que, por un lado, el concepto mismo de *turismo* se relaciona con aspectos que denotan disfrute, placer y relajación (Williams & Balaz, 2015) y, por otro lado, la crisis conlleva factores como ansiedad, miedo, desastre, trauma y pánico (Blanco, 2004). Con esta reflexión, Santana (2004) lo define como un proceso y no un evento, que se desarrolla en su propia lógica con unas etapas definidas, como la precrisis, la crisis y la resolución o recuperación. Así, Ritchie y Jiang (2019) definen la crisis en el turismo como cualquier suceso que pueda amenazar el normal funcionamiento y los negocios relacionados con el sector; dañar la reputación general y afectar la seguridad, el atractivo y la comodidad de un destino turístico, al impactar negativamente las percepciones de los visitantes sobre ese destino; y, a su vez, provocar una recesión en la

economía local de los viajes y el turismo, e interrumpir la continuidad de las operaciones comerciales para esta industria local mediante la reducción de llegadas y gastos de los turistas. Para Avraham y Ketter (2008), el hecho de que la comunidad asocie determinados lugares con riesgos (como ataques terroristas, desastres naturales, epidemias, oleadas de crímenes, guerras, golpes de Estado, conflictos raciales, trastornos socioeconómicos o disturbios políticos) es un serio obstáculo para su atractivo, por lo cual es probable que tenga un efecto negativo en el turismo y las inversiones.

Sector turístico y su relación con la seguridad en América Latina

La industria del turismo es una de las más representativas en la economía mundial. Al respecto, el World Travel & Tourism Council, en su reporte de 2019, se refiere al aporte de esta industria en el PIB global, cuya participación es del 10,4 %, y proporcionalmente representa el 10 % del total de empleos en el mundo. En América Latina y el Caribe, a pesar de que ha registrado un incremento, la industria turística aún no tiene un alto nivel de desarrollo que impacte positivamente en su protagonismo como referente global. Esto se evidencia en comparación con la desarrollada industria turística de Norteamérica y Europa, o con el crecimiento del 7,3 % de China, lo que la sitúa dentro de los tres primeros países del mundo con respecto a sus ingresos.

En la Tabla 1 se detalla el aporte del turismo a los países latinoamericanos en relación con el PIB, lo que evidencia su importancia (Datos Mundial, 2018). No obstante, aun en términos porcentuales del PIB, los países latinoamericanos tienen retos en el fortalecimiento de este importante renglón de la economía y vital fuente de empleo.

Tabla 1. Participación del turismo en el PIB de América Latina (2018)

| País | Población (millones de hab.) | PIB total (miles de millones €) | PIB turismo (miles de millones €) | Participación del turismo |
|------------|------------------------------------|---------------------------------------|---|------------------------------|
| Argentina | 45,4 | 440,2 | 6,00 | 1,4 % |
| Brasil | 216,9 | 1582,2 | 6,32 | 0,4 % |
| Chile | 18,8 | 252,5 | 3,97 | 1,6 % |
| Colombia | 48,2 | 280,3 | 6,62 | 2,4 % |
| Costa Rica | 5,0 | 50,9 | 4,00 | 7,8 % |
| Cuba | 11,4 | 84,7 | 2,97 | 3,5 % |
| Ecuador | 17,3 | 91,8 | 1,88 | 2,0 % |

Continúa tabla...

| País | Población (millones de hab.) | PIB total (miles de millones €) | PIB turismo (miles de millones €) | Participación del turismo |
|-----------------|------------------------------------|---------------------------------------|---|------------------------------|
| El Salvador | 6,2 | 22,1 | 1,37 | 6,2 % |
| Guatemala | 17,9 | 66,4 | 1,55 | 2,3 % |
| Haití | 11,4 | 8,2 | 0,62 | 7,6 % |
| Honduras | 8,6 | 20,3 | 0,72 | 3,6 % |
| México | 135,2 | 1033,6 | 23,8 | 2,3 % |
| Nicaragua | 6,4 | 11,1 | 0,54 | 4,9 % |
| Panamá | 4,2 | 55,1 | 5,62 | 10,2 % |
| Paraguay | 7,1 | 34,3 | 0,39 | 1,1 % |
| Perú | 33,3 | 188,0 | 4,89 | 2,6 % |
| Rep. Dominicana | 11,1 | 72,4 | 7,56 | 10,4 % |
| Uruguay | 3,5 | 50,5 | 2,44 | 4,8 % |

Fuente: Elaboración propia con base en información de Datos Mundial (2018).

Es de destacar el aporte de la industria turística a la economía de países como República Dominicana y Panamá, cuyos ingresos por este renglón económico representan el 10 % de su PIB, lo que los pone al nivel del promedio de participación del turismo en el PIB global. A estos países los sigue Costa Rica, con una participación del 8 % del PIB. En contraste, en el resto de países latinoamericanos, los ingresos provenientes del turismo representan en promedio el 4 % de su PIB, lo que los pone muy por debajo de la media mundial.

De acuerdo con el *Índice de competitividad de viajes y turismo 2019* (Foro Económico Mundial, 2019), la seguridad hace parte de uno de los factores habilitantes, entre otros, para el desarrollo de la industria turística de una región. En este reporte, el continente americano ocupa el tercer puesto dentro de las cinco regiones evaluadas, en el siguiente orden: 1) Europa y Asia; 2) Asia Pacífico; 3) América; 4) Medio Oriente y norte de África y 5) África Subsahariana. La representatividad del continente americano se explica a partir del quinto puesto que ocupan a nivel global los Estados Unidos, mientras que América Latina, por su parte, enfrenta un gran desafío en este aspecto. Las cuatro dimensiones del índice que se contemplan en la evaluación se detallan en la Tabla 2.

Tabla 2. Dimensiones del *Índice de competitividad de viajes y turismo 2019*

| Dimensión | Subdimensiones o componentes evaluados |
|---------------------------------|--|
| Ambiente propicio | (1) Ambiente de negocios (2) Seguridad y salud (3) Higiene y seguridad (4) Recursos humanos y mercado laboral (5) Preparación de las TIC |
| Política de viajes y turismo | (6) Priorización de viajes y turismo (7) Apertura internacional (8) Competitividad en el precio (9) Sostenibilidad ambiental |
| Infraestructura | (10) Infraestructura del transporte aéreo (11) Infraestructura portuaria y terrestre (12) Infraestructura de servicios turísticos |
| Recursos naturales y culturales | (13) Recursos naturales (14) Recursos culturales y viajes de negocios |

Fuente: Elaboración propia con base en el Foro Económico Mundial (2019).

Al evaluar los países latinoamericanos en cada una de las 14 subdimensiones, dentro de 90 indicadores, se muestra la realidad del desarrollo y el potencial de la industria del turismo. En este escenario, México es el único país latinoamericano que está en los primeros 20 puestos de la escala global del *Índice de competitividad de viajes y turismo 2019* (Foro Económico Mundial, 2019) (Tabla 3).

Tabla 3. Posición de los países latinoamericanos en la clasificación global de potencial turístico

| País | Puntaje | Posición | País | Puntaje | Posición |
|-------------------|---------|----------|--------------------|---------|----------|
| México | 4,7 | 19 | Uruguay | 3,8 | 74 |
| Brasil | 4,5 | 32 | Bolivia | 3,5 | 90 |
| Costa Rica | 4,3 | 41 | Nicaragua | 3,5 | 91 |
| Panamá | 4,2 | 47 | Honduras | 3,5 | 94 |
| Perú | 4,2 | 49 | Guatemala | 3,4 | 99 |
| Argentina | 4,2 | 50 | El Salvador | 3,2 | 108 |
| Chile | 4,1 | 52 | Paraguay | 3,2 | 109 |

Continúa tabla...

| País | Puntaje | Posición | País | Puntaje | Posición |
|------------------------|---------|----------|------------------|---------|----------|
| Colombia | 4,0 | 55 | Venezuela | 3,1 | 117 |
| Ecuador | 3,9 | 70 | Haití | 2,8 | 133 |
| Rep. Dominicana | 3,8 | 73 | | | |

Fuente: Elaboración propia con base en el Foro Económico Mundial (2019).

En consecuencia, América Latina tiene grandes desafíos para mejorar su posicionamiento en los indicadores evaluados, en búsqueda de un mejor desarrollo del turismo y su crecimiento frente al conjunto de sus economías. La seguridad y la apertura internacional a los negocios son las variables que más impactan negativamente a América Latina, muy por debajo de la media mundial. Esto mantiene una estrecha correlación con el hecho de que, a escala global, la seguridad es uno de los factores con menor puntuación y con mayor impacto negativo en la industria turística.

Se entiende el turismo en los términos de Judd (2006), como la gama de productos y servicios que interactúan para brindar la oportunidad de cumplir una experiencia turística, que comprende partes tangibles e intangibles. Así mismo, este autor indica que los activos naturales en los destinos se utilizan para promover exitosamente productos turísticos particulares. En este aspecto, América Latina dispone de una oferta turística amplia, que, para Judd (2006), son los componentes de mayor demanda, como el sol, la arena y el *surf*, o el medioambiente, la cultura y los servicios médicos y comerciales.

Esto implica una gran cantidad de partes interesadas en la cadena de valor de la industria turística, que emplea más de 319 millones de personas en el mundo, según el World Travel & Tourism Council (2019). El fortalecimiento del sector pasa por la evolución de esta cadena de valor, que ha sido definida como se observa en la Tabla 4 (Christian et al., 2011).

Tabla 4. Cadena de valor de la industria turística

| Países | Actividad del turista | Tipo de organización | Activos turísticos |
|----------------|--------------------------|---|--------------------|
| País de salida | Distribución | Agente de viaje Operador turístico Agente independiente | |
| | Transporte internacional | Transportador aéreo internacional Crucero | |

Continúa tabla...

| Países | Actividad del turista | Tipo de organización | Activos turísticos |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------------|---------------------|
| País de llegada | Distribución | Agencia nacional de viajes | Biodiversidad |
| | | Operador turístico nacional | Patrimonio cultural |
| | Transporte regional | Operador turístico local | Sitios históricos |
| | | Transportador aéreo nacional | Servicios |
| | | Servicios de transporte terrestre | Negocios |
| | Alojamiento | Hoteles de lujo | Otros activos |
| | | Grandes hoteles | |
| | | Hoteles pequeños | |
| | Excursiones | Operadores de excursiones | |
| | | Guías locales | |
| | | Vendedores minoristas | |

Fuente: Adaptada de Christian et al. (2011).

La cadena de valor en la industria del turismo permite inferir que cada eslabón tiene implícitos una serie de riesgos asociados con su entorno político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal, así como con su dinámica interna. Estos últimos son los riesgos que, principalmente, se relacionan con su estrategia, operación y cumplimiento legal. Esto fue previsto por Glaesser (2003), quien propuso el modelo sistémico del turismo basado en estos componentes, donde el campo legal y el político están involucrados en la misma esfera, y podrían conllevar diferentes variedades de riesgos.

Dentro del enfoque sistémico de la industria turística, cada riesgo trasciende sus entornos, si se considera el concepto de Aven y Zio (2018), que define el riesgo como la incertidumbre de las pérdidas por un evento de consecuencias negativas. Esto implica que, dentro de un entorno complejo para las organizaciones turísticas, el ambiente interno o externo se encuentra influenciado por esta importante simbiosis de factores que podría traer consecuencias negativas. Casos como los expuestos en la Tabla 5 dan muestra del ambiente complejo del sector turístico a escala global.

Tabla 5. Principales eventos de riesgo en la industria turística mundial
(jun. 2015 - ene. 2020)

| Lugar/fecha | Situación presentada | Fuente |
|-------------------------------------|--|--|
| Colombia (ene. 2015) | Crisis petrolera golpea a sector hotelero | <i>El Nuevo Siglo</i> (2015) |
| Venezuela (oct. 2015) | Desempleo por expropiaciones de hoteles y cierres | Observatorio de Derechos de Propiedad (2015) |
| Europa (mar. 2016) | Caída de viajes a Europa tras atentados | Hosteltur (2016a) |
| Portugal (jun. 2016) | Impacto en sector turístico debido a incendio | Hosteltur (2016c) |
| Miami (EE. UU) (sep. 2016) | Epidemia de virus zika | Hosteltur (2016b) |
| Puerto Rico (sep. 2017) | Interrupción de turismo por huracanes | Hosteltur (2017) |
| Panamá (abr. 2019) | Crisis en sector nacional por falta de promoción internacional | Douglas (2019) |
| Venezuela (jun. 2019) | Falla en los servicios públicos | Fedecámaras (2019) |
| República Dominicana (jun. 2019) | Crisis nacional por muerte de turistas estadounidenses | Romero & Bogel-Burroughs (2019) |
| Colombia (jul. 2019) | Afectación en Cartagena por microtráfico y prostitución | <i>Reportur</i> (2019) |
| México (ago. 2019) | Crisis del sargazo | Infobae (2019) |
| Australia (ene. 2020) | Crisis por incendios | Hosteltur (2020) |
| Chile (ene. 2020) | Desplome de turismo por estallido social | <i>El Cronista</i> (2020) |

Fuente: Elaboración propia

Esta muestra de eventos de los últimos años que han afectado a la industria turística permite apreciar claramente el impacto de los riesgos en este sector económico y, por ende, el impacto en las cifras agregadas de sus respectivas economías nacionales. En este sentido, la gestión del riesgo se convierte en un factor prioritario para evitar futuras crisis.

A modo de ejemplo, vale citar a Bassols (2016), quien demuestra para el caso colombiano una correlación inversa entre niveles de terrorismo (clasificados por eras o temporadas) y la cantidad de llegadas de turistas internacionales (Tabla 6).

Tabla 6. Periodos de terrorismo en Colombia vs. llegadas de turistas internacionales

| Periodo | Intensidad del terrorismo | Llegadas totales (en millones) | Crecimiento de llegadas |
|-----------|---------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| 1969-1981 | Baja | 7,27 | 227 % |
| 1982-1995 | Media | 12,32 | 78,9 % |
| 1996-2002 | Alta | 4,20 | -66,5 % |
| 2003-2014 | Decreciente | 16,10 | 142,6 % |

Fuente: Adaptada de Bassols (2016).

Método para el tanque de pensamiento

Para el desarrollo del tanque de pensamiento se realizó una investigación mixta en la que, a partir de diversas fuentes, se identificaron los riesgos que podrían impactar en la industria turística mundial y latinoamericana, así como reportes derivados de informes de investigación. De estos últimos, se consultaron un total de ocho fuentes, las cuales tenían dos enfoques: 1) documentos puntualmente orientados a los riesgos del sector turístico y 2) documentos orientados a los riesgos que podrían impactar en términos generales, sin discriminar un sector económico específico.

Para lograr el objetivo de este trabajo, se agruparon todos los riesgos tomados de las fuentes, con el fin de consolidar un único listado y evitar duplicidades en términos y conceptos de posible ambigüedad en la interpretación. Este resultado se sometió a un cuestionario desarrollado bajo la metodología de escala de Likert de cinco puntos, con el objetivo de identificar los rangos de cada riesgo en la industria turística. Luego se realizó una lluvia de ideas para la vinculación de nuevos riesgos no contemplados en las fuentes analizadas, para ampliar así el espectro de los riesgos cuya gestión es importante para este sector. En cuanto al perfil de los participantes en el tanque de pensamiento, fueron profesionales en diferentes disciplinas con más de tres años en la industria de la seguridad en América Latina (representantes de empresas de servicios de seguridad privada y seguridad electrónica, y directores de seguridad de algunos de los eslabones de la cadena turística), para una muestra total de $n = 38$ participantes.

Los resultados se analizaron de manera cuantitativa, mediante el *software* SPSS, y el instrumento fue validado mediante el Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,89. Con esto se buscó determinar las categorías de los riesgos que impactarían la industria turística en los próximos tres años en esta región. Los estadísticos descriptivos fueron

sintetizados en dos tablas: una que discrimina todos los tipos de riesgo y otra que los presenta de forma agregada por ámbitos, siguiendo la metodología Pesatal (riesgos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales).

Identificación de riesgos para el sector turístico de América Latina

De acuerdo con la literatura analizada sobre crisis, se propuso para un desarrollo riguroso del cuestionario una definición innovadora que agrupara el riesgo como elemento fundamental y previo a la ocurrencia de las crisis. En consecuencia, la crisis se define como la situación derivada de la manifestación de un riesgo de alto impacto, en términos de su potencial para afectar gravemente cualquiera de los componentes de la organización: personas (partes interesadas), activos (tangibles o intangibles), instalaciones, reputación, continuidad de los procesos, productos o cumplimiento legal; pueden afectarse varios de estos simultáneamente o en cascada, lo cual puede producir una interrupción total o parcial de las operaciones, que demanda una oportuna y adecuada intervención orientada a la recuperación.

Para la identificación de los riesgos del sector turístico en América Latina, se consideraron y analizaron varios documentos científicos e informes o reportes derivados de investigación que permitieron definir un listado general de los principales riesgos, unificados y armonizados, evitando duplicar conceptos de distintos documentos que se refieran a los mismos riesgos. Luego este listado de riesgos se incluyó en un cuestionario, con ítems tipo escala de Likert de 5 puntos. Los riesgos de la industria turística identificados según sus fuentes o autores se exponen en la Tabla 7.

Tabla 7. Riesgos identificados del sector turístico en América Latina

| Fuente/autores | Riesgos identificados |
|-----------------------------|--|
| Yue et al. (2020) | Coronavirus y otros tipos de virus |
| World Economic Forum (2020) | Clima extremo, fracaso de la acción climática, desastres naturales, pérdida de biodiversidad, armas de destrucción masiva, desastres medioambientales por causas humanas, polarización política, recesión de una economía, crisis de agua, migración involuntaria, desempleo, inestabilidad social, crisis fiscales, ataques terroristas, falla de la gobernanza nacional, fallo de las infraestructuras críticas nacionales, enfermedades infecciosas |

Continúa tabla...

| Fuente/autores | Riesgos identificados |
|---|---|
| Glaesser (2003) | Epidemias, fluctuación de la moneda, amenazas naturales, terrorismo, contaminación del agua, olas de crimen, sobrerreservación de hoteles, reducción de número de vuelos, secuestro, toma de rehenes, homicidio o muerte violenta |
| Epler et al. (2019) | Cambios climáticos, desgaste de recursos naturales y socioculturales, incapacidad de tener propiedad local de la tierra, ausencia de fondos y conocimiento para monitorear riesgos del turismo |
| Granger (1999); Walker & Page (2003); Fotiou (2018) | Epidemias, plagas, incendios, accidentes, crimen y terrorismo, conflictos políticos, economía, riesgos naturales, robo de elementos personales, enfermedad y hospitalización, muerte |
| Richter (2003); Sönmez et al. (1999); Basala & Klenosky (2001) | Crimen o robo en el lugar de viaje, dificultad en la comunicación, enfermarse durante el viaje, manifestaciones sociales por problemas políticos |
| Índice de gestión de riesgos para América Latina y el Caribe (Unicef, 2018) | Sismo, tsunami, inundación, ciclón tropical, deterioro ambiental y sequía, conflicto, violencia, migración |

Fuente: Elaboración propia.

Los anteriores riesgos se analizaron y consolidaron para la validación de los expertos consultados de la siguiente manera: 1) virus (p. ej., coronavirus), plagas animales o vegetales; 2) clima extremo (cambios climáticos); 3) desastres naturales y medioambientales; 4) armas de destrucción masiva; 5) polarización y conflictos políticos; 6) recesión de una economía; 7) migración involuntaria; 8) desempleo; 9) inestabilidad social (protestas, motines, insurrección); 10) crisis fiscales; 11) ataques terroristas; 12) fallas de la gobernanza nacional; 13) insuficiencia energética o de otras infraestructuras; 14) reducción de número de vuelos o incremento del costo; 15) plataformas de servicios turísticos ilícitas; 16) cobros excesivos a servicios turísticos formales e informales; 17) secuestro, toma de rehenes u homicidios (seguridad ciudadana); 18) sabotajes sobre activos críticos hoteleros (agua, energía y alimentación); 19) robo de elementos personales; y 20) escándalos, rumores y divulgación de información en redes.

Resultados del tanque de pensamiento

Una vez implementado el instrumento en el Congreso de Seguridad ALAS Punta Cana 2020, se obtuvo una participación de diversos profesionales de seguridad, que alcanzó para una muestra de $n=38$ para el tanque de pensamiento. En líneas generales, los par-

ticipantes en el evento son empresarios de dicho sector, tanto de empresas de servicios de seguridad privada como de seguridad electrónica, que proveen servicios a la industria turística en varios países de América Latina, y otros son directores de seguridad de algunos de los eslabones de la cadena turística. Después de aplicado el instrumento, se hizo una prueba de validez mediante el Alpha de Cronbach, que arrojó un resultado favorable de 0,89. Esto indica que el instrumento fue validado.

En la Tabla 8 se muestran los estadísticos descriptivos procesados en el *software* SPSS, que reflejan los riesgos, en orden jerárquico según su probabilidad de ocurrencia y sus consecuencias, que más podrían incidir en los próximos tres años en la industria del turismo. Por otra parte, la Tabla 9 muestra esta información de forma agregada por ámbitos, de acuerdo con la metodología Pesatal.

Tabla 8. Estadísticos descriptivos de los resultados de la encuesta

| Riesgo | N | Mín. | Máx. | Media | Desv. estándar |
|--|----|------|------|--------|----------------|
| Virus y plagas | 38 | 3 | 5 | 4,7105 | 0,56511 |
| Amenazas naturales | 38 | 2 | 5 | 4,2105 | 0,90518 |
| Sabotaje a infraestructura crítica / cadena de valor | 38 | 1 | 5 | 4,1316 | 1,11915 |
| Homicidio, secuestro y rehenes | 38 | 1 | 5 | 4,1316 | 1,06976 |
| Escándalos y rumores | 38 | 2 | 5 | 4,1053 | 0,92384 |
| Ataque terrorista | 38 | 1 | 5 | 4,0000 | 1,23025 |
| Armas de destrucción masiva | 38 | 1 | 5 | 3,9737 | 1,12675 |
| Fallas de gobernanza | 38 | 2 | 5 | 3,9211 | 0,96930 |
| Inestabilidad social | 38 | 2 | 5 | 3,8947 | 0,92384 |
| Cobros excesivos por SSTT informales | 38 | 1 | 5 | 3,8684 | 1,04419 |
| Reducción de vuelos | 38 | 1 | 5 | 3,8158 | 1,11149 |
| Cambio climático | 38 | 2 | 5 | 3,7895 | 0,96304 |
| Robo de elementos personales | 38 | 2 | 5 | 3,7105 | 0,92730 |
| Plataformas turísticas ilícitas | 38 | 1 | 5 | 3,6842 | 1,21043 |
| Recesión económica | 38 | 1 | 5 | 3,6579 | 1,07241 |
| Polarización política | 38 | 1 | 5 | 3,6316 | 1,07606 |
| Insuficiencia energética | 38 | 1 | 5 | 3,5789 | 1,13021 |

Continúa tabla...

| Riesgo | N | Mín. | Máx. | Media | Desv. estándar |
|------------------------|----|------|------|--------|----------------|
| Crisis fiscal | 38 | 1 | 5 | 3,5000 | 0,97952 |
| Desempleo | 38 | 1 | 5 | 3,4474 | 1,08297 |
| Migración involuntaria | 38 | 2 | 5 | 3,3421 | 1,02077 |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. Riesgos agregados según metodología Pesatal

| Clasificación | Riesgos identificados | Media |
|---------------|--|-------|
| Ambiental | Virus, plagas, animales o vegetales, clima extremo, desastres naturales y medioambientales, contaminación por basuras y desechos | 4,23 |
| Social | Migración involuntaria, inestabilidad social, ataques terroristas, cobros exagerados de servicios turísticos informales, secuestro, toma de rehenes, homicidio, sabotajes sobre activos críticos hoteleros, robo de elementos personales, escándalo, rumores y divulgación de la información en redes, condiciones inseguras relacionada con riesgos laborales de la cadena de valor, accidentes viales, servicios de salud ineficientes, muerte de turistas, patrocinio de pornografía infantil | 3,90 |
| Político | Armas de destrucción masiva, polarización y conflictos políticos, fallas en la gobernanza nacional | 3,84 |
| Económico | Recesión de la economía, desempleo, reducción de vuelos o incremento de costos | 3,73 |
| Tecnológico | Insuficiencia energética o de otras infraestructuras, plataformas de servicios turísticos ilícitas, riesgos informáticos | 3,63 |
| Legal | (Sin información) | N/A |

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos indican que, por encima de las amenazas naturales, las *amenazas biológicas*, como virus y pandemias, se identifican como el principal riesgo para el sector turístico. Esto difiere del análisis realizado en el reporte del Foro Económico Mundial, que sitúa por encima las amenazas naturales. Tiene sentido, y es apenas natural, que ya hubiese sesgo entre los participantes al momento de este ejercicio (febrero de 2020), en la medida en que para entonces la enfermedad de COVID-19 ya había pasado de ser una amenaza latente a una real. Este resultado es particularmente interesante, ya que deja en franca desventaja la industria turística debido a la imposibilidad conocida de implementar planes preventivos. Especialmente este tipo de amenazas de entorno o contexto externo son de difícil prevención por parte de los miembros de la cadena de valor.

En este escenario, la industria turística misma se ve afectada directamente, al concebirse como uno de los canales de transmisión primarios de cualquier virus. En este sentido, en el momento del tanque de pensamiento ya se experimentaba la inminente llegada del COVID-19 a América Latina.

En segundo lugar están las *amenazas naturales*, derivadas de los fenómenos propios de la naturaleza como terremotos, maremotos, huracanes y otros escenarios de impacto considerable que producen consecuencias, en algunos casos catastróficas, sobre las grandes urbes o zonas de altísima convergencia turística. En tercer lugar se encuentra *el sabotaje a las infraestructuras críticas o activos estratégicos* de la cadena de valor. Esto incluye afectaciones graves a aeropuertos, cruceros y hoteles principalmente, cuya dinámica operativa implica equipos y activos que son vitales para la seguridad y salud de sus clientes. Dentro de estos están los tanques de agua, suministros del sistema eléctrico y fuentes de abastecimiento energético de aeronaves.

En cuarto lugar se encuentran los riesgos asociados con la *inseguridad ciudadana*, principalmente aquellos de alto impacto a los que usualmente se les da mayor relevancia en las noticias, como secuestros, homicidios y toma de rehenes. En este sentido, diversos estudios coinciden acerca del impacto de la seguridad en América Latina en diferentes ciudades turísticas (Azardun et al., 2020; Ortiz & Hernández, 2018; Agudelo-Rivera et al., 2019, entre otros).

En quinto lugar están los *escándalos y rumores*. Este tipo de riesgos está en boga, dado el auge y la penetración de los medios de comunicación masiva y especialmente de las redes sociales, que pueden brindar información alterada, modificada o de baja credibilidad que, no obstante, genera un alto impacto negativo sobre cualquiera de los miembros de la cadena de valor del turismo, o incluso sobre una región, cuyos impactos y pérdidas sean de una considerable magnitud. Finalmente, dentro de los riesgos que fueron calificados entre 4 y 5 está el *terrorismo*, riesgo derivado de amenazas de diversa índole, como grupos al margen de la ley, la penetración de los carteles del narcotráfico en las urbes y posibles llegadas de grupos extremistas al escenario latinoamericano.

Adicionalmente, considerando los riesgos más cercanos a la calificación 4, aparecieron las *armas de destrucción masiva*; esto concuerda con estudios previos como el de Watson (2017), respecto al contacto que Irán ha tenido con países latinoamericanos no alineados geopolíticamente con los Estados Unidos desde hace una década, lo cual podría materializarse en algún tipo de ayuda armamentística. Pese a esto, el tratado de Tlatelolco declara a América Latina zona libre de armas nucleares desde 1967, tratado al que numerosas potencias nucleares se han vinculado (Abbasi & Aziz, 2016). Vale aclarar que este tratado solo cubre las armas nucleares y deja por fuera las armas biológicas y químicas. Por ello, diferentes autores, como Coutto (2013), Escobar y Vega (2008) y Argote et al. (2019), han advertido la situación de riesgo en la región derivada de este tipo de armas.

Otros riesgos cercanos a la calificación 4 son las *fallas de gobernanza*, que plantean la creciente inconformidad de la ciudadanía con los modelos de gobierno actuales y la

creciente deslegitimización de las instituciones, como consecuencia del aumento de las brechas sociales, el descontento y las crisis de las élites (Sanahuja, 2017); la *inestabilidad social*, a consecuencia de la falla de gobernanza o de la manipulación de las juventudes en busca de generar caos urbano, polarización o afectación de la tranquilidad social; y finalmente los *cobros excesivos por servicios turísticos informales*, riesgo que se deriva de los intereses de personas que controlan informalmente atractivos turísticos o recursos, como playas, sistemas de transporte informal, alimentación informal, y que en ocasiones realizan cobros exagerados a los turistas, lo cual debilita la imagen regional o local, e impacta negativamente la cadena de valor.

Paradójicamente, riesgos como los asociados con plataformas turísticas de servicios hoteleros y de transporte informal no fueron considerados un riesgo alto para el turismo. Así mismo, la migración involuntaria tuvo una puntuación muy baja, lo que evidencia que esto es más el resultado de un proceso de estigmatización, ya que podría no ser un factor de análisis para el turista al momento de elegir un destino turístico. Este planteamiento es coherente con la investigación de Calero-Lemes y García-Almeida (2020), en la que se afirma que, de hecho, los inmigrantes pueden ofrecer sus conocimientos previos al proceso de migración para fortalecer la industria turística. Otro aspecto de interés es el nivel de conciencia de América Latina frente al cambio climático global; no se percibe que esto sea una amenaza inmediata para el sector turístico, dados los resultados obtenidos. Sin embargo, esto no implica que sea un asunto de poca relevancia en el ámbito global y de cada país.

Es de aclarar que los resultados obtenidos en las diez primeras posiciones no implican que los demás riesgos sean menos importantes, sino que, en virtud de su probabilidad de ocurrencia, así como por la situación y perspectiva mundial en el momento de realizar el tanque de pensamiento, fueron considerados como los riesgos más influyentes para el trienio 2020-2022. Por ello, es claro que se deben considerar estos riesgos en su totalidad para trabajar en prevenirlos, dado el ambiente incierto y cambiante en los factores político, social, tecnológico, ambiental y legal; pero especialmente el escenario pospandémico en términos sociales, económicos y sanitarios. En este sentido, y dados los resultados, la gobernanza es un factor altamente influyente en los riesgos sociales; este resultado converge con el planteamiento de Uyar et al. (2019).

El grupo que conformó el tanque de pensamiento recomienda que la industria turística considere además los siguientes riesgos, que se suman a los 20 riesgos identificados inicialmente: 21) condiciones inseguras relacionadas con la seguridad y salud en la cadena de valor; 22) accidentes viales; 23) riesgos informáticos; 24) ineficientes servicios de salud; 25) muerte de turistas; 26) contaminación por basuras y desechos, y 27) patrocinio de pornografía infantil. Así, se consolida un total de 27 riesgos potenciales para la industria turística latinoamericana.

Finalmente, no sobra destacar el evidente contraste de los resultados con lo que sucedía hace algunos años cuando, en general, los riesgos percibidos más dominantes en

América Latina se relacionaban con el terrorismo, con toda certeza por lo menos para el caso de Colombia. Ahora han cambiado por otros riesgos, especialmente las enfermedades contagiosas (por la obvia influencia del COVID-19) y las catástrofes naturales.

Conclusiones y recomendaciones

La cadena de valor del turismo representa importantes ingresos a escala global. En América Latina, aunque se ha mejorado la competitividad, aún quedan varios desafíos por superar. Asimismo, la industria turística latinoamericana debe asumir una postura orientada a la gestión de los riesgos como parte del cumplimiento de los objetivos estratégicos de cada eslabón de la cadena de valor. La contribución a la gestión de los riesgos derivada del Congreso de Seguridad ALAS Punta Cana 2020, en su tanque de pensamiento, identificó 27 tipos de riesgos relacionados con esta industria que podrían afectar su cadena de valor. Especialmente, de estos 27 riesgos se destacan 10 cuyo factor de probabilidad o impacto los sitúa en un nivel alto de atención y seguimiento.

Dentro de los principales riesgos valorados, se observa que los virus y plagas ocupan el primer lugar. Esto, dada la fecha en que se realizó la investigación, está totalmente alineado con investigaciones realizadas a finales de 2019 y con la aparición del COVID-19 en China y su rápida propagación por el resto del mundo. Junto a este, los otros riesgos que más preocupan al sector turístico son las amenazas naturales; los sabotajes a activos críticos turísticos y hoteleros; los riesgos asociados a la inseguridad ciudadana; los escándalos y rumores; las armas de destrucción masiva; las fallas en la gobernanza; la inestabilidad social, y los cobros excesivos por servicios informales. Estos riesgos deben ser estudiados por cada miembro de la cadena de valor, en especial para el trienio 2020-2022.

Por todo lo anterior, es fundamental que los países latinoamericanos desarrollen planes de prevención que vinculen a cada miembro de la cadena de valor de la industria turística, a través de la conformación de comités regionales orientados a la prevención y gestión de contingencias para prevenir posibles escenarios de crisis.

En este sentido, se proponen las siguientes recomendaciones para la industria turística latinoamericana, y en especial a los gobiernos y miembros de la cadena de valor y sus partes interesadas:

1. La industria turística latinoamericana y global ha encontrado en el COVID-19 una amenaza trascendental con un potencial inesperado. Esto tiene que servir como primer escenario de aprendizaje, para incluir los factores de prevención y resiliencia en los planes de continuidad del negocio. Con esto, es importante garantizar que la industria turística sea vista no como un sector de potencial transmisión, sino, por el contrario, que sus zonas sirvan de zonas de hospitalidad seguras para el turista. Al respecto, aún hay mucho que definir para poder enfrentar este desafío.

2. En sintonía con la primera recomendación, la preparación de los planes de emergencias, la constitución de cuerpos de brigadistas sólidos y de prácticas a todo nivel en el manejo de emergencias fortalecen y generan cultura de seguridad en los miembros de la cadena de valor turística, en especial en aeropuertos, transporte terrestre, cruceros y hoteles.
3. Un factor de vital importancia es la identificación de los activos y áreas con mayor riesgo en los miembros de la cadena de valor nacional y turística, con el fin de garantizar la calidad de un servicio permanente y seguro, así como para cuidar la salud del turista. En los cruceros, hoteles y aeropuertos, estas áreas críticas deben tener mecanismos de protección acordes con la evaluación del riesgo.
4. La industria turística requiere de manera urgente una metodología propia para evaluar los riesgos de seguridad, más allá de las metodologías genéricas usadas usualmente. Esto permitirá tener una escala de medición de las variables de mayor impacto en el riesgo, como amenazas, vulnerabilidades y consecuencias. En este aspecto, futuras investigaciones sobre los riesgos en la industria pueden ser más precisas en función de la probabilidad y la consecuencia.
5. Indudablemente, los hoteles, aerolíneas y otros miembros de la cadena de valor deben vincular un componente informativo y de alta divulgación en el ciberespacio. Esto permitirá no solo monitorear en tiempo real las amenazas sobre informaciones fraudulentas, sino que a su vez constituirá un modo de participación segura, a través de canales oficiales de alta credibilidad en las redes sociales.
6. Debe haber cooperación entre los departamentos encargados de la seguridad en las ciudades y los actores de la industria turística para gestionar la seguridad del sector. En este sentido, es importante promulgar políticas colaborativas adecuadas con los entes públicos, que sean sometidas a seguimiento por representantes de la industria turística y delegados de los gobiernos locales, con el fin de evaluar el avance en cada uno de los objetivos y estrategias formuladas.
7. La responsabilidad de los gobiernos y mandatarios de Estado radica en lograr dos objetivos. El primero es garantizar el mantenimiento de la gobernabilidad de manera transparente y evitar la polarización política y social; en este aspecto, América Latina enfrenta su más alto desafío. El segundo es darle la importancia merecida al turismo elevándolo a la categoría de infraestructura crítica de cada nación.
8. Finalmente, se recomienda mejorar la gestión de la información de crisis; aunque no se trata de un asunto de seguridad en sentido estricto, sí es un componente importante en momentos en que sobrevienen las catástrofes, independientemente de su índole.

Agradecimientos

Los autores desean agradecer a la Asociación Latinoamericana de Seguridad ALAS, que facilitó el desarrollo de este trabajo en el marco de su Congreso en Punta Cana (2020).

Declaración de divulgación

Los autores declaran que no existe ningún potencial conflicto de interés relacionado con el artículo.

Financiamiento

Los autores no declaran fuente de financiamiento para la realización de este artículo.

Sobre los autores

Julio César González Rodríguez es doctorando en gestión, magíster en ciencias de la seguridad y criminología y administrador marítimo. Es docente investigador de la Universidad Militar Nueva Granada, en el área de riesgos en seguridad y protección de infraestructuras críticas. Cuenta con más de 15 años de experiencia como consultor en seguridad.
<https://orcid.org/0000-0003-1280-2230> - Contacto: julio.gonzalezr@unimilitar.edu.co

Christian Acevedo-Navas es doctor en ciencias sociales, magíster en administración de empresas, especialista en negocios internacionales y profesional en ciencias navales. Actualmente es profesor asociado en la Universitaria Agustiniana.
<https://orcid.org/0000-0003-4880-3024> - Contacto: christian.acevedo@uniagustiniana.edu.co

Referencias

- Abbasi, K., & Aziz, S. (2016). Nuclear suppliers group and nuclear-weapon-free zone: A case for Pakistan. *CISS Insight Journal*, 4(1), 36-47.
- Agudelo-Rivera, C., Fajardo-Acosta, N., González-Sabogal, C., Montes-Urbe, E., & Rodríguez-Niño, N. (2019). *Llegadas de turistas internacionales a Colombia durante 2001-2017: evolución, características y determinantes* (Borradores de Economía, 1064). Banco de la República. <http://doi.org/10.32468/be.1064>
- Argote, K., Molloy, M., Hart, A., Voskanyan, A., Sarin, R., & Ciottonne, G. (2019). Chemical warfare agent terrorist attacks in Latin America and the Caribbean region (CWA-LAC). *Prehospital and Disaster Medicine*, 34(1). S13-S13. <http://doi.org/10.1017/S1049023X19000451>
- Aven, T., & Zio, E. (Eds.). (2018). *Knowledge in risk assessment and management*. John Wiley & Sons.
- Avraham, E., & Ketter, E. (2008). Will we be safe there? Analysing strategies for altering unsafe place images. *Place Branding and Public Diplomacy*, 4(3). 196-204.
- Azardun, P., Maisis-Solano, P., & Calderón, P. (2020). Autoempleo y emprendedores turístico-culturales: un estudio de caso en Costa Rica. *Revista del Centro de Estudios de Sociología del Trabajo CESOT*, 12, 117-136. <https://ojs.econ.uba.ar/index.php/CESOT/article/view/1712>

- Basala, S., & Klenosky, D. (2001). Travel-style preferences for visiting a novel destination: A conjoint investigation across the novelty-familiarity continuum. *Journal of Travel Research*, 40, 172-182. <http://doi.org/10.1177/004728750104000208>
- Bassols, N. (2016). Branding and promoting a country amidst a long-term conflict: The case of Colombia. *Journal of Destination Marketing and Management*, 5(4), 314-324. <http://doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.10.001>
- Blanco, F. (2004). Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística. *Estudios Turísticos*, 160, 5-30.
- Calero-Lemes, P., & García-Almeida, D. (2020). Immigrant entrepreneur knowledge in the tourism industry of island destinations. *Tourism Geographies*. <http://doi.org/10.1080/14616688.2020.1786152>
- Chien, P., Sharifpour, M., Ritchie, B., & Watson, B. (2017). Travelers' health risk perceptions and protective behavior: A psychological approach. *Journal of Travel Research*, 56(6), 744-759. <http://doi.org/10.1177/0047287516665479>
- Chinchilla, L., & Vorndran, D. (2018). *Seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe, desafíos e innovación en gestión y políticas públicas en los últimos 10 años*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Christian, M., Fernández-Stark, K., Ahmed, G., Gereffi, G. (2011). *The Tourism Global Value Chain: Economic Upgrading and Workforce Development*. Duke University. <https://bit.ly/35ZcilG>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (s. f.). *Glosario*. Consultado el 6 de agosto de 2020. <https://www.coso.org/Pages/default.aspx>
- Coutto, T. (2013). América del Sur y la proliferación de armas biológicas. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, 101, 81-106.
- Datos Mundial. (2018). [Información sobre turismo de cada país]. Consultado el 13 de diciembre de 2018. <https://www.datosmundial.com/america/index.php>
- Devlin, E. (2006). *Crisis management planning and execution*. CRC Press.
- Douglas, C. (2019, 23 de abril). Falta de promoción turística internacional causa crisis en el sector turístico y hotelero. *Radio Panamá*. <https://bit.ly/33j7dmb>
- El Cronista*. (2020, 25 de enero). Chile: el turismo se desploma por estallido social propio y crisis argentina. <https://bit.ly/33jXFaB>
- El Nuevo Siglo*. (2015, 16 de junio). Crisis petrolera golpea a sector hotelero. <https://bit.ly/33ilwaV>
- Epler, M., Milstein, M., Ahamed-Broadhurst, K. (2019). *Destinations at Risk: The invisible burden of tourism*. Eplerwood International.
- Escobar, N., & Vega, J. (2008). Armas biológicas: ¿una amenaza terrorista para Colombia? *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, 3(2), 135-148. <http://doi.org/10.18359/ries.172>
- Fedecámaras. (2019, 19 de junio). *Sector turismo siente la crisis de servicios en Venezuela*. <https://bit.ly/33hWQPs>
- Foro Económico Mundial. (2019). *Índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2019*.
- Fotiou, S. (2018). *Tourism and risk management*. United Nations Environment Program.
- Garza-Rodríguez, J. (2019). Tourism and poverty reduction in Mexico: An ARDL cointegration approach. *Sustainability*, 11(3), 845. <http://doi.org/10.3390/su11030845>
- Glaesser, D. (2003). *Crisis management in the tourism industry*. Butterworth-Heinemann.
- González, J., Myer, R., Pachón, W. (2017). La evaluación de los riesgos antrópicos en la seguridad corporativa: del Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) a un modelo de evaluación integral del riesgo. *Revista Científica General José María Córdova*, 15(19), 269-289. <http://doi.org/10.21830/19006586.81>

- Granger, K. (1999). *An information infrastructure for disaster management in Pacific island countries*. Australian Geological Survey Organization.
- Herrera, G., & Vivas, O. (2018). Gestión del riesgo y atención de desastres con profesionales oficiales de la reserva del Ejército colombiano. *Revista Científica General José María Córdova*, 16(22), 1-20. <http://doi.org/10.21830/19006586.319>
- Hopkin, P. (2018). *Fundamentals of risk management: understanding, evaluating, and implementing effective risk management*. Kogan Page.
- Hosteltur. (2016a, 30 de marzo). *Los viajes a Europa se resienten tras los atentados*. <https://bit.ly/33kALQt>
- Hosteltur. (2016b, 8 de septiembre). *Los viajes a Miami caen un 21 % por el virus zika*. <https://bit.ly/376mLel>
- Hosteltur. (2016c, 11 de agosto). *Madeira: impacto del incendio en el sector turístico*. <https://bit.ly/33jum8e>
- Hosteltur. (2017, 29 de septiembre). *Recomiendan no viajar a Puerto Rico de momento*. <https://bit.ly/3m3baw6C>
- Hosteltur. (2020, 4 de enero). *Paraísos de vacaciones en Australia, devorados por el fuego*. <https://bit.ly/39dcBLD>
- Infobae. (2019, 16 de agosto). *“Es un desastre ecológico”: la crisis del sargazo en México*. <https://bit.ly/3l31mSN6>
- Institute for Crisis Management (ICM). (2020). *What defines crisis?* <https://crisisconsultant.com/>
- Institute of Risk Management (IRM). (2010). *A structured approach to enterprise risk management (ERM) and the requirements of ISO 31000*. Airmic-Alarm.
- International Organization for Standardization (ISO). (2018). *ISO 31000:2018 Risk management: principles and guidelines*.
- Jiménez, J., & Pérez, M. (2018). La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27, 921-943.
- Jordan, J. (2016). *The four stages of highly effective crisis management: How to manage the media in the digital age*. CRC Press.
- Judd, D. (2006). Commentary: Tracing the commodity chain of global tourism. *Tourism Geographies*, 8(4), 323-336. <http://doi.org/10.1080/14616680600921932>
- Luecke, R., & Barton, L. (2004). *Crisis management: Master the skills to prevent disasters*. Harvard Business School Press.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018-2022 “Turismo: El propósito que nos une”*.
- Moeller, R. (2011). *COSO Enterprise risk management: Establishing effective governance, risk, and compliance processes*. John Wiley & Sons.
- Observatorio de Derechos de Propiedad. (2015, 19 de octubre). *Expropiaciones de hoteles y cierres han dejado 50 mil desempleados en sector turístico*. <https://bit.ly/3amhrWv>
- Organización Mundial del Turismo. (2017). *Panorama OMT del turismo internacional*. UNWTO.
- Ortiz, M., & Hernández, M. (2018). Visitantes y turistas a México por servicios médicos. En S. Adame, M. Reyes, & R. Meneses (Eds.), *Turismo médico en el norte de México: oportunidades, retos, dilemas y políticas públicas* (pp. 163-178). Editorial Letras del Norte.
- Palacios, E., Pomboza, M., & Radicelli, C. (2020). Análisis situacional y mapeo de actores clave en el desarrollo socio-económico de un destino turístico. *Revista Espacios*, 41(1), 26-42. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p26.pdf>
- Quintero, S. (2020). La inseguridad colectiva: respuestas a lo inesperado. *Revista Científica General José María Córdova*, 18(31), 547-564. <http://doi.org/10.21830/19006586.615>

- Reportur*. (2019, 10 de julio). Turismo en Cartagena es afectado por microtráfico y prostitución. <https://bit.ly/2JaDh4L>
- Richter, L. (2003). International tourism and its global public health consequences. *Journal of Travel Research*, 41(4), 340-347. <http://doi.org/10.1177/0047287503041004002>
- Ritchie, B., & Jiang, Y. (2019). A review of research on tourism risk, crisis and disaster management: Launching the annals of tourism research curated collection on tourism risk, crisis and disaster management. *Annals of Tourism Research*, 79. <http://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102812>
- Romero, S., & Bogel-Burroughs, N. (2019, 25 de junio). La muerte de turistas estadounidenses crea una crisis en República Dominicana. *The New York Times*. <https://nyti.ms/377OueG>
- Russell, D., & Arlow, P. (2015). *Industrial security: Managing security in the 21st century*. John Wiley & Sons.
- Sanahuja, J. (2017). Crisis de globalización y hegemonía en cuestión: un escenario de cambio estructural para Cuba y Latinoamérica y el Caribe. *Pensamiento Propio*, 22(45), 165-204. <https://www.cries.org/wp-content/uploads/2017/09/010-sanahuja.pdf>
- Santana, G. (2004). Crisis management and tourism: Beyond the rhetoric. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15(4), 299-321. http://doi.org/10.1300/J073v15n04_05
- Sönmez, S., Apostolopoulos, Y., & Tarlow, P. (1999). Tourism in crisis: Managing the effects of terrorism. *Journal of Travel Research*, 38(1), 13-18. <http://doi.org/10.1177/004728759903800104>
- Unicef. (2018). *Índice de gestión de riesgos para América Latina y el Caribe* [informe]. <https://www.unicef.org/lac/media/1601/file>
- Uyar, A., Karaman, A., & Kilic, M. (2019). Institutional drivers of sustainability reporting in the global tourism industry. *Tourism Economics*, 20(10), 1-25. <http://doi.org/10.1177/1354816619886250>
- Walker, L., & Page, S. (2003). Risks, rights and responsibilities in tourist well-being: Who should manage visitor well-being at the destination. En J. Wilks & S. Page (Eds.), *Managing tourist health and safety in the new millennium* (pp. 215-235). Taylor & Francis.
- Watson, P. (2017). Iran's Latin America strategy: 2005 to present. *Democracy and Security*, 13(2), 127-143. <http://doi.org/10.1080/17419166.2016.1264304>
- Williams, A., & Balaz, V. (2015). Tourism risk and uncertainty, theoretical reflections. *Journal of Travel Research*, 54(3), 271-287. <http://doi.org/10.1177/0047287514523334>
- Wilson, T. (2008). Introduction: The impacts of tourism in Latin America. *Latin American Perspectives*, 35(3), 1-20. <http://doi.org/10.1177/0094582X08315760>
- World Economic Forum. (2020). *The Global Risk Report 2020*. Insight Report, 15th edition.
- World Travel & Tourism Council. (2019). *Travel & Tourism Economic Impact 2019*.
- Yue, X., Shao, X., Man, R., Crabbe, J., Mi, L., Hu, S., Baker, J., & Liang, G. (2020). Risk management analysis for novel coronavirus in Wuhan China. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(2), 22. <http://doi.org/10.3390/jrfm13020022>