

<b>El sector turístico hacia una nueva normalidad .....</b>	<b>1</b>
<b>Una mirada al turismo internacional .....</b>	<b>1</b>
<i>Figura 1. Arribos turísticos por regiones (enero-abril de 2020) .....</i>	<i>3</i>
<b>La reactivación del turismo: entre aperturas y restricciones.....</b>	<b>4</b>
<b>Necesidad de una apertura responsable del turismo .....</b>	<b>5</b>
<i>Figura 2. Arribos turísticos a principales destinos de Caribe (primer trimestre).....</i>	<i>6</i>
<b>Referencias.....</b>	<b>7</b>

## **El sector turístico hacia una nueva normalidad**

*José Luis Perelló Cabrera  
Instituto Nacional del Periodismo José Martí  
Universidad de La Habana*

### **Una mirada al turismo internacional**

En este adverso 2020 el sector de los viajes y el turismo atraviesan por acontecimientos negativos sin precedentes durante los últimos setenta años, superando con creces las secuelas de los atentados terroristas del 11 de septiembre de 2001 en Nueva York, la pandemia de SARS de 2003, la pandemia de H1N1 y la crisis económica global de 2009.

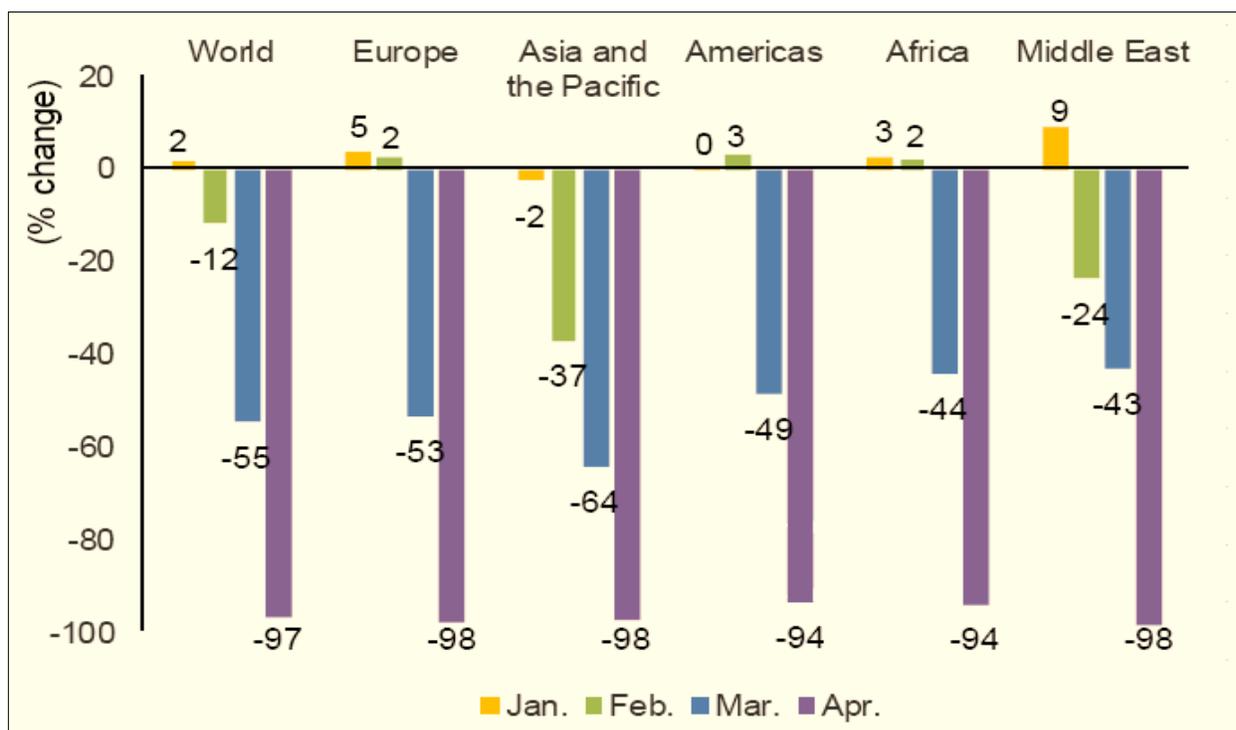
La crisis provocada por la actual pandemia supone enfrentar una recuperación muy larga. Los consumidores de viajes y turismo tomarán mucho tiempo antes de retomar sus viejos hábitos de viaje. Muchas aerolíneas consideran que la demanda tardará en recuperar los niveles de 2019 hasta 2023 y 2024. Si bien estos últimos meses han sido sumamente severos e inciertos para todos, también se ha tenido tiempo suficiente para rectificar los

errores sistemáticos que se venían cometiendo, cuya resolución era compleja de resolver sin un receso de las operaciones, tanto turísticas como aeroportuarias.

Los cambios para enfrentar una nueva realidad serán históricos en tamaño, velocidad y alcance. Las transformaciones que traerán no serán solo de un tipo particular de tecnologías emergentes, sino una transición hacia nuevos sistemas y procesos montados sobre la base de las infraestructuras digitales; la introducción de tecnología sin contacto en los procesos de viaje y medidas de prevención y detección de contagios. Estas transformaciones alterarán de manera acelerada el modo como viajamos, nos comunicamos, producimos, consumimos e interactuamos con los demás.

Durante el primer trimestre de 2020, los arribos turísticos decrecieron un 22%, mientras en marzo la caída alcanzó el 57% debido al impacto de los contagios en muchos países y al establecimiento de restricciones en los aeropuertos y al cierre de las fronteras. Según la Organización Mundial del Turismo, hasta abril los resultados indican que 113 millones de turistas dejaron de viajar a los destinos del mundo, con pérdidas de poco más de 80 mil millones de dólares dejados de ingresar.

**Figura 1. Arribos turísticos por regiones (enero-abril de 2020)**



*Fuente: Tomado de Update, junio de 2020.*

Los resultados reflejan la naturaleza de la crisis que está viviendo el mundo, y también la ambivalencia entre una fuerte predisposición a la prevención, la prudencia en afrontar las vacaciones, el deseo latente de recuperar rutinas y volver a expandirnos en el plano personal y en el social, aunque los nuevos paradigmas serán otros. La actual situación de crisis también constituye un acelerador de tendencias y valores que ya estaban en camino: el teletrabajo, el compromiso con lo local y la preocupación por la salud y el bienestar.

Las nuevas amenazas también están relacionadas con las disrupciones que afectarán el mercado de trabajo, el futuro de las fuentes de empleo, la desigualdad de los ingresos, la seguridad geopolítica y la percepción de riesgo, incluso el sistema de valores sociales y el marco ético.

El discurso relacionado con esta pandemia paralizó la vida social y obligó a los ciudadanos a recluirse por precaución y a dejar a un lado los acuciantes problemas

relacionados con el cambio climático, el constante aumento de la deuda externa de los países en desarrollo, la exacerbación de las reglas del mercado, la desigualdad de oportunidades, las acciones terroristas, las políticas desacertadas y otros males que traerán graves consecuencias. En estas circunstancias, la solución a muchos problemas de hoy será la causa de los problemas que habrá que enfrentar en el futuro.

### **La reactivación del turismo: entre aperturas y restricciones**

La aviación ha sido el principal motor impulsor de la industria de los viajes y el turismo. Pero en el actual escenario la demora en su recuperación podría convertirse en un factor muy negativo para reactivar el turismo internacional. La irrupción de la pandemia ha indicado que el avión ha sido el factor clave de la propagación del contagio en todo el mundo. Las líneas aéreas y los grandes aeropuertos con enormes flujos de pasajeros, crearon caminos preferentes para la enfermedad y se convirtieron en dinámicos núcleos de contagio debido a la concentración de viajeros y a los dilatados tiempos de espera. Los países que cuentan con estas importantes terminales aéreas, nodos de las interconexiones globales, devinieron epicentros de la trasmisión global de la pandemia.

Los protocolos y las nuevas acciones dictadas por las organizaciones internacionales como la Organización Mundial del Turismo (UN-OMT), el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) y la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA) irán dirigidas a la salud de los viajeros y de los prestadores de servicios turísticos, y a su aplicación en el alojamiento, la hospitalidad, las aeronaves, las terminales aéreas, los operadores de cruceros, el comercio minorista, el transporte terrestre y los operadores turísticos, entre muchos otros que intervienen en la cadena de valor del turismo.

Acciones obligatorias como el distanciamiento social, el uso de mascarillas sanitarias (*face masks*), la introducción de tecnología sin contacto en los procesos de viaje, pruebas termométricas antes y después del vuelo, así como el buen funcionamiento de los filtros de aire en los aviones *High Efficiency Particulate Air* (HEPA), contribuirán a recuperar el clima de confianza de los viajeros.

En relación con el turismo de cruceros, los Centers for Disease Control And Prevention (CDC) y el U.S. Department of Health and Human Services (HHS) de los Estados Unidos emitieron un conjunto de órdenes, regulaciones y protocolos de obligatorio cumplimiento dirigidos a las actividades de los buques cruceros bajo la jurisdicción estadounidense.

El sector de hotelería enfrentará el nuevo escenario con protocolos y estándares globales que garanticen la reputación de la imagen de marca y la sostenibilidad de las instalaciones, incorporando la seguridad, la salud y el medio ambiente como ejes claves de una política de turismo sustentable.

Estos protocolos reflejan la nueva imagen del turismo y se encaminan a la rápida reactivación de la industria de los viajes, la recuperación de miles de puestos de trabajo y de las enormes pérdidas económicas resultado del desplome del turismo ante una pandemia de inéditas consecuencias.

### **Necesidad de una apertura responsable del turismo**

Al igual que los demás estados insulares caribeños, Cuba tiene una gran dependencia al turismo internacional para impulsar la economía. Durante décadas, con pocas excepciones, las pequeñas economías caribeñas se han basado en sus ventajas naturales de sol, arena, mar, las poblaciones de acogida y, más que todo, en su relativa proximidad y conectividad con los principales mercados de viajes y turismo: Europa, los Estados Unidos y Canadá, que han mostrado en general las mayores tasas de contagios y fallecimientos por la pandemia y que estarán sujetos a factores post-pandemia que determinarán el largo camino hacia la recuperación turística en el escenario de una nueva normalidad.

La subregión del Caribe sufrió el impacto de la pandemia con la disminución abrupta del -20,6 por ciento de las llegadas turísticas durante el primer trimestre. Los vuelos se suspendieron a partir de abril con el cierre de fronteras.

**Figura 2. Arribos turísticos a principales destinos de Caribe (primer trimestre)**

Meses	CUBA			REPUBLICA DOMINICANA			JAMAICA			BAHAMAS		
	2019	2020	% variación	2019	2020	% variación	2019	2020	% variación	2019	2020	% variación
Enero	489.530	393.741	-19,6	752.384	557.231	-6,8	465.535	436.363	-6,2	636.881	687.200	-9,3
Febrero	459.332	398.873	-13,2	719.250	565.179	-6,6	422.876	409.721	-3,1	608.371	711.699	-8,5
Marzo	521.334	189.440	-63,7	785.209	270.049	-59,9	449.035	177.318	-60,5	749.044	302.118	-69,7
Trimestre	948.862	792.614	-33,2	2.256.843	1.392.459	-25,8	1.337.446	1.023.402	-23,4	1.994.296	1.701.017	-34,5

*Fuente: Mintur, Jamaica Tourism Board y UNWTO, World Tourism Barometer, Update, junio de 2020.*

A partir de la segunda mitad del mes de julio, la mayoría de los destinos turísticos del Caribe abrieron sus aeropuertos a los viajes internacionales bajo fuertes restricciones y protocolos que exigen la certificación mediante pruebas PCR (*polymerase chain reaction*) del estado de salud del viajero, así como otras regulaciones que varían en las diferentes islas, según reporte de Caribbean Hotels & Tourism Association.

En Cuba, los primeros casos contagiados con la COVID-19 se detectaron en un grupo de turistas el 11 de marzo de 2020 en la zona de Trinidad, uno de los polos turísticos que más visitantes recibe. A partir de este resultado, el sector asumió los protocolos de enfrentamiento a la enfermedad, concebidos por el sistema de salud cubano para situaciones de emergencia. Las instalaciones hoteleras cerraron sus operaciones comerciales en la medida en que unos 90 000 turistas extranjeros retornaban a sus respectivos países de residencia.

Ha sido tiempo de excepción para que los hoteles, con sus propios trabajadores, se empeñen en labores de mantenimiento, higienización y limpieza profunda de todos los locales, mientras que alojamientos menores e instalaciones de campismo se han convertido eventualmente en centros de aislamiento o cuarentena en territorios y municipios, atendidos por sus propios trabajadores junto a profesionales de la salud.

Se trata de una reorganización interna, en tiempo de pandemia, sin que esto represente la desaparición de puestos de trabajo, ni abandonar la continuidad de los planes y proyectos estratégicos para el desarrollo turístico. El sector turístico cubano cuenta actualmente con 111 190 trabajadores directos, de ellos 67 390 laboran en los 394

hoteles pertenecientes a las cuatro cadenas hoteleras con que cuenta la Isla: Gran Caribe, Cubanacán, Gaviota e Islazul.

La paulatina apertura de los polos turísticos y las instalaciones hoteleras, primeramente al turismo de los nacionales y luego a la temporada alta del turismo internacional, cuentan con una renovación profunda de los hoteles, dirigida a la seguridad integral y de salud de los vacacionistas según los protocolos establecidos. Los hoteles contarán con instalaciones dedicadas a consultorios médicos atendidos por profesionales del sistema de salud cubano, con presencia médica permanente al servicio de los turistas, incluyendo los tests PCR en tiempo real (*real time polymerase chain reaction*) sin costo adicional alguno.

No obstante, para Cuba y todo el Caribe la recuperación del turismo internacional dependerá de varios factores: la intensidad de la crisis económica y el desempleo en los principales países emisores; la recomposición del comercio internacional y de las cadenas de suministros, necesarios para garantizar la oferta a los turistas y el abastecimiento de los hoteles; recobrar el clima de confianza del consumidor ante el miedo generado por la pandemia para viajar a destinos de media y larga distancia; y recuperar el sector aeronáutico, tanto de las aeronaves como de los aeropuertos, una vez asumidas nuevas regulaciones y protocolos que garanticen la seguridad de los viajeros.

Las intenciones y la voluntad de todos los estados del Caribe en la reactivación del turismo post-pandemia debe ir acompañada de la preparación y enfrentamiento a los efectos del cambio climático y la temporada ciclónica, factores disruptivos impredecibles que influirán en la recuperación de los flujos turísticos internacionales hacia toda la subregión.

## **Referencias**

Caribbean Hotels & Tourism Association (2020), Caribbean Countries COVID-19 Travel Advisories. Report CHTA: July 14, 2020.

International Air Transport Association (2020). Passenger confidence key to the post-COVID-19 recovery in air travel, IATA, April 24. Disponible en:

<https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/passenger-confidence-key-to-the-post-covid-19-recovery-in-air-travel/>

Ministerio de Turismo (2020). Estadísticas del Turismo. Documento interno, enero-junio. La Habana.

Unidad de Estudios de Políticas Económicas y Sociales del Caribe (2020), UEPESC – Monitor Caribe, Año 5, No. 11. Junio. MEPyD. Santo Domingo, R.D.

United Nations UNCTAD (2020), Covid-19 and Tourism. United Nations Conference on Trade and Development. Ginebra.

U.S. Department of Health & Human Services y CDC (2020), Second modification and extension of No Sail Order and other measures related to operations. HHS / CDC. July 16. Atlanta, GA.

World Tourism Organization (2020), UNWTO World Tourism Barometer, Issue 18, update June. UNWTO, Madrid.

World Tourism Organization (2020), UNWTO Briefing Note – Tourism and COVID-19, Issue 1 – How are countries supporting tourism recovery? UNWTO, Madrid.