



# LOS VIAJES DURANTE UNA PANDEMIA

¿Se recuperará alguna vez el sector turístico?

Por Clare Naden

Los viajes y el turismo se vieron vapuleados por la pandemia de COVID-19, con las fronteras cerradas, las aerolíneas en tierra y numerosos establecimientos cerrados durante meses. Ahora que el sector intenta recuperarse en este nuevo contexto, los cambios incesantes en la legislación y las normas hacen que no resulte una tarea nada sencilla. Es más, los agentes del sector deben buscar el equilibrio entre reabrir sus puertas a los turistas cuando la crisis aún no ha terminado y gestionar los temores y las restricciones aún en vigor.

Para ayudar al sector turístico de todos los países a capear el temporal, ISO ha desarrollado una guía internacional que les permite operar a pesar de la COVID-19 y acoger a los turistas de la manera más segura posible. Con un amplio alcance, ayudará a todos los proveedores del sector (alojamiento, museos,

transporte, experiencias, actividades y guías, entre otros) a garantizar unos servicios más seguros y a prevenir la propagación del virus.

En esta nueva entrega de nuestra serie dedicada al turismo, hablamos con Natalia Ortiz de Zárate, responsable del comité técnico de ISO para el turismo ([ISO/TC 228](#)), y le pedimos su opinión acerca del impacto de la crisis en el sector y de cómo las normas ISO pueden ayudar a recuperar la confianza y a construir una industria más sostenible y resiliente.



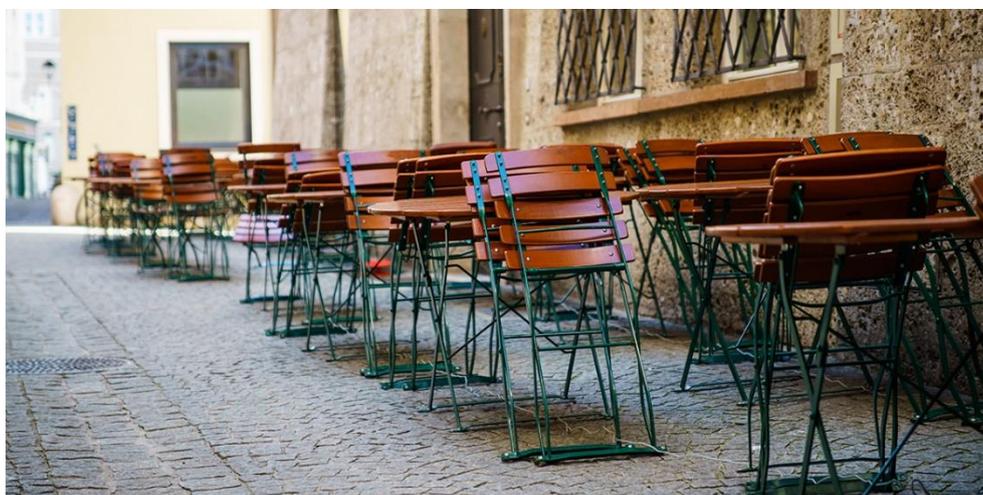
**ISO: La pandemia tuvo, y tiene aún, un fuerte impacto para el sector del turismo. ¿Qué tan mala es la situación?**

**Natalia Ortiz de Zárate:** Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) de las Naciones Unidas, el número de llegadas internacionales se redujo en mil millones en 2020, lo que supondrá una pérdida de hasta el 10 % del PIB en muchos países. La actividad económica mundial ha sufrido una contracción considerable, poniendo en peligro incluso 120 millones de puestos de trabajo. Y eso si no hablamos de la exportación: el colapso de los viajes internacionales representa una pérdida estimada de 1,3 billones de USD en ingresos por las exportaciones, más de 11 veces la pérdida registrada durante la crisis económica mundial de 2009 (OMT, 2021).

España, por ejemplo, acogió a 19 millones de turistas internacionales en 2020, frente a los 83 millones de 2019. De un total de más de 16 000 establecimientos de alojamiento turístico que emplean a casi a 600 000 personas, solo unos cientos permanecieron abiertos durante los períodos de confinamiento para brindar servicios a los trabajadores esenciales. En un sector compuesto en su mayor parte por pymes y con márgenes habitualmente escasos, es probable que se produzca un efecto dominó sobre otros ámbitos de la economía.

## **El panorama que presentas parece algo sombrío. ¿Hay alguna luz al final del túnel?**

A pesar de los programas de vacunación (cuyo progreso es desigual en función de la riqueza de los países), las perspectivas generales de un repunte en 2021 parecen haber empeorado debido a nuevas variantes que han provocado demoras en la reapertura de ciertos mercados. Los expertos prevén un aumento de la demanda de las actividades turísticas al aire libre y en la naturaleza, y el turismo interno y las experiencias de «viaje lento» cobran un interés creciente, lo cual es sumamente positivo. Sin embargo, la mayoría de los expertos no esperan que el regreso a las cifras previas a la pandemia se produzca antes de 2023.



## **¿Cuáles son los principales desafíos del sector en la adaptación a la nueva situación?**

Tener un lenguaje común en todo el sector es crucial. Armonizar las medidas de una región a otra y de un país a otro ayudará a aligerar la carga, tanto para los proveedores de turismo internacional como para los propios turistas. La gente desea viajar y comienza de nuevo a hacer planes, pero necesita certezas en cuanto a las condiciones del viaje y la seguridad en su destino. Aquí es donde [ISO/PAS 5643](#), *Turismo y servicios relacionados – Requisitos y directrices para la reducción la propagación de la COVID-19 en el sector turístico*, puede desempeñar un papel importante en la promoción de las buenas prácticas internacionales. Esta nueva especificación de dominio público (PAS, por sus siglas en inglés) es una guía sencilla que ayuda a

todas las empresas turísticas a adaptarse a la nueva normalidad y que puedan así prestar sus servicios de manera segura.

La pandemia actual también es una oportunidad para repensar el turismo de cara al futuro, elaborar planes que apoyen la recuperación sostenible del turismo, promover la transición digital y progresar hacia un sistema turístico más ecológico.

**La confianza entre el personal, los proveedores y los clientes es importante para la reapertura del sector. ¿Qué pueden hacer los agentes del sector para fomentarla?**

Tomar medidas para prevenir la propagación de la COVID-19 es fundamental, pero también es importante comunicar esas medidas y mantener informados a los turistas acerca de la situación. Por lo tanto, una comunicación eficaz desempeñará un papel clave en la recuperación de la confianza de los usuarios. Aunque son muchas las personas que anhelan unas vacaciones, sigue cundiendo la preocupación por la seguridad y el riesgo de contraer el virus. También abunda la confusión acerca de si pueden viajar o no, las reglas relativas a las cancelaciones, si los establecimientos están abiertos y qué servicios estarán disponibles al llegar a su destino. Estas son cuestiones candentes a las que el sector debe responder.

Algunos estados han concebido etiquetas y señales para ponérselo fácil a los viajeros. Europa, por ejemplo, ha puesto en marcha el Sello de seguridad del turismo europeo COVID-19, que se basa en el cumplimiento de la norma ISO/PAS 5643. La intención es mejorar los procedimientos de seguridad de las empresas turísticas durante la temporada estival. Este Sello viene acompañado de otras medidas, como el certificado digital COVID-19 de la UE, que facilitará la libre circulación segura de los ciudadanos dentro de la UE a partir del 1 de julio de 2021.

**Muchos países cuentan con directrices o leyes nacionales diseñadas para reducir la propagación del virus. ¿Qué pueden aportar las directrices internacionales?**

El turismo es a menudo una actividad internacional. Compartir los mismos protocolos ayudará a restablecer la confianza entre los usuarios, que podrían plantear dudas si las medidas sanitarias no

fueran las mismas en todos los países para luchar contra una misma pandemia.

Al mismo tiempo, las evidencias científicas evolucionan constantemente, lo que da pie a cierta confusión. Al principio eran muchas las incógnitas, por ejemplo, si también podían contagiar el virus las personas que daban positivo a la COVID-19, aunque sin síntomas, así como el período de incubación.

El verano pasado, también sabíamos muy poco acerca de la transmisión en el agua (por ejemplo, en playas o piscinas), mientras que ahora sabemos que los espacios cerrados y la mala ventilación aumentan el riesgo. Aunque ISO/PAS 5643 se desarrolló partiendo de protocolos nacionales anteriores, aprovechó los nuevos hallazgos científicos, adaptando las medidas propuestas a los nuevos conocimientos y en consonancia con las directrices de la Organización Mundial de la Salud.

Los expertos prevén un aumento de la demanda de las actividades turísticas al aire libre y en la naturaleza.

**¿Se podría argumentar que menos turismo es bueno para el planeta? ¿Deberíamos abogar por un regreso a la vida de antaño?**

Es innegable que el turismo tiene un fuerte impacto en el medio ambiente ya que provoca el agotamiento de los recursos naturales locales o problemas de contaminación y residuos. Sin embargo, el turismo es también un importante motor de desarrollo y crecimiento en muchos países, ya que genera ingresos, empleo, inversiones y exportaciones. También genera fondos para áreas importantes como la preservación del patrimonio cultural y natural y la mejora de las infraestructuras y las instalaciones comunitarias locales. Los efectos positivos o negativos dependen de la planificación y la gestión de esta actividad.

La OMT hizo un llamado por la «recuperación sostenible del sector turístico» a fin de «crear un equilibrio entre las

necesidades de las personas y del planeta para el bienestar de toda la humanidad». La conmoción causada por esta pandemia también ha promovido la notoriedad y la responsabilidad.

Desde el punto de vista ambiental, es cierto que el planeta se benefició de este compás de espera del sector turístico, así como de la reducción de la actividad industrial. El reverso de la moneda es, no obstante, que algunas medidas de salud y seguridad requerían el uso de envases individuales que consumen más energía y generan más residuos. Creo sinceramente que tanto la oferta como la demanda turística están más comprometidas que nunca con la sostenibilidad. Esta crisis se ha convertido en una oportunidad de oro para aumentar la contribución del turismo a los 17 Objetivos Globales de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

La normalización del turismo es un reflejo de las necesidades del sector turístico. Ahora contamos con Normas Internacionales, por ejemplo, relativas al alojamiento sostenible, buceo sostenible y los viajes de aventura sostenibles para ayudar a facilitar este movimiento. Por otro lado, también brinda una oportunidad para fomentar la cooperación y la coordinación mundial frente a la pandemia y sus consecuencias para la economía.



**Aunque muchas empresas turísticas han sufrido, ¿puede mencionarnos alguna que haya sido innovadora e incluso haya prosperado?**

Tenemos muchos ejemplos que demuestran la extraordinaria capacidad de recuperación de los agentes y destinos turísticos. Un ejemplo son los hoteles que se transformaron en clínicas

provisionales para reducir la presión de los hospitales y aumentar la capacidad de camas disponibles para atender a los pacientes de la COVID-19. En Madrid, por ejemplo, existieron incluso 14.

Muchos restaurantes han aprendido a adaptar tanto sus instalaciones (con terrazas al aire libre, ventilación y paneles de separación) como su forma de operar, por ejemplo, digitalizando los menús o lanzando nuevos servicios de entrega a domicilio. La innovación ha sido clave.

Las Islas Canarias, por ejemplo, dependen en gran medida del turismo, que representa el 35 % de su PIB y de su empleo. Durante la pandemia, reorientaron su estrategia para atraer a los teletrabajadores, con el lema: «la oficina con el mejor clima del mundo». Atraer a los teletrabajadores enriquecerá la estructura de su modelo turístico y brindará la oportunidad de revitalizar la marca del destino, además de atraer a profesionales altamente cualificados.

Tecnologías tales como los drones, los sensores con capacidades de recuento en tiempo real o las aplicaciones móviles también han ayudado a gestionar mejor los flujos, evitando las aglomeraciones en las playas y permitiendo una buena ocupación en condiciones de seguridad. Sin duda, estamos inaugurando una nueva era del turismo, una innovadora, ágil y más acorde con las preferencias de los viajeros y el medio ambiente, pero también capaz de crear experiencias más ricas y valiosas.